

FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

49, rue Gheude - 1070 Bruxelles

Tel. : 02/223.37.74 - Fax : 02/223.37.75

Email : info@fdss.be

Site web : www.fdss.be

FdSS



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

RECHERCHE-ACTION

CONCERNANT LES POSSIBILITÉS INTÉGRANTES
ET ACTIVANTES DE L'AIDE ALIMENTAIRE
EN Y ASSOCIANT SES BÉNÉFICIAIRES
D'UNE MANIÈRE ACTIVE

Promoteurs : Kristel DRIESSENS, Hugues-Olivier HUBERT et Abraham FRANSEN

Chercheurs : Charlotte BELLEFLAMME, Alexandre CHAIDRON et Jan DEPAUW
avec la collaboration de Raphaël DARQUENNE et Céline NIEUWENHUYS

Karel de Grote-
Hogeschool
start met voorsprong



CES
CENTRE D'ÉTUDES
SOCIOLOGIQUES
FACULTÉ UNIVERSITAIRE SAINT-LOUIS

MAI 2012

Recherche financée par le SPP Intégration Sociale

Sommaire

I. Résumé du rapport.....	1
1. L'aide alimentaire et ses pratiques participatives en quelques chiffres.....	2
2. Des projets participatifs prometteurs.....	3
3. Activation et participation dans le domaine de l'aide alimentaire.....	5
II. Introduction.....	9
1. Eléments de contexte.....	9
2. Le cadre de la recherche.....	10
3. Le cadre méthodologique.....	12
3.1. Phase quantitative : Questionnaire et analyse.....	12
3.2. Phase qualitative : contacts, observations de terrain, entretiens et analyse.....	12
3.3. Phase de co-construction, la réalisation de MAG (Méthode d'Analyse en Groupe).....	13
III. L'aide alimentaire en quelques chiffres.....	16
1. Répartition par densité de population.....	17
2. Répartition par Provinces.....	18
3. Degré d'institutionnalisation des organisations.....	18
4. Nombre de bénéficiaires.....	20
5. Types de dispositifs.....	20
6. Sources d'approvisionnement.....	21
7. Critères d'octroi de l'aide.....	22
8. Mise en place de projets participatifs.....	22
9. Types de participation.....	23
10. Difficultés pour la mise en place de projets participatifs.....	24
11. Moyens pour améliorer la participation.....	25
IV. Projets participatifs innovants dans le domaine de l'aide alimentaire.....	27
1. La Ferme de la vache : une antenne du CPAS de Liège.....	28
2. La «Rochelle» et l'«Entraide inter-paroissiale» : deux antennes de l'ASBL Promotion Famille.....	29
3. Le CPAS de Marchin et la Maison des Solidarités.....	31
4. Le CPAS de Profondeville.....	33
5. L'ASBL Maison des Familles – L'Assiette pour tous.....	34
6. Le CPAS de Libin.....	35
7. Le Comité de la Samaritaine.....	37
8. Le CPAS d'Uccle.....	39
9. Vzw Bij Ons/Asbl Chez Nous.....	40
10. L'ASBL De Schakel Beerse.....	42
11. L'ASBL De Graancirkel.....	44
12. L'ASBL Filet Divers.....	46
13. L'ASBL Toontje.....	48
V. Analyse thématique.....	50
1. La spécificité de l'aide alimentaire : opportunités et pierres d'achoppement.....	50
1.1. Du consommateur de l'aide alimentaire vers un travail engageant.....	54
1.2. A la recherche d'une aide alimentaire plus humaine.....	58
1.3. Zoom sur la liberté de choix et une alimentation saine.....	59
2. La participation dans le domaine de l'aide alimentaire.....	62
2.1. L'échelle de participation.....	62
2.2. Les entraves à la mise en place de projets participatifs.....	65
2.3. Les motivations à la mise en place de projets participatifs.....	68
2.4. Les acteurs de la participation.....	69
2.5. Les conditions d'un travail participatif.....	75
2.6. L'aide alimentaire comme 'enabling niche'.....	79
2.7. Guide pratique pour les organisations.....	82

3. Une collaboration qui renforce.....	84
VI. Recommandations	88
1. Recommandations à l'intention des pouvoirs publics	88
2. Les recommandations pour le secteur.....	91
Bibliographie.....	95

I. Résumé du rapport

Ce rapport est le résultat d'une étude visant à mettre en lumière les possibilités d'intégration et d'activation de l'aide alimentaire par l'implication active des usagers. Commanditée par la Secrétaire d'Etat Maggie De Block et par le Service Public Fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS), cette étude a été menée en partenariat entre les Facultés Universitaires St-Louis (spin-off Méthode d'Analyse en Groupe), le Département Sociaal-Agogisch Werk van de Karel de Grote Hogeschool (Antwerpen) et la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB).

De cette étude, il ressort que l'aide alimentaire est **toujours nécessaire en Belgique** dans la lutte contre la précarité. Toute personne a droit à une vie digne. Notre système de sécurité social bien établi (avec comme piliers, la sécurité sociale et l'aide sociale) offre une protection contre la précarité pour un grand nombre de citoyens socialement vulnérables. Mais ce système n'est pas pour autant infailible. A l'heure actuelle, tous les indicateurs relatifs à la pauvreté sont alarmants: près de 15 % de la population belge vit en dessous du seuil de pauvreté (966 €/mois pour un isolé), près de 360.000 personnes n'arrivent plus à rembourser leurs crédits ou à faire face aux frais de la vie quotidienne et plus de 18.000 familles ont été menacées d'expulsion de leur logement l'an dernier. Selon Eurostat, en 2009, l'indice de privation matérielle est, en Belgique, de 11,4 %¹. Concernant plus concrètement les aspects alimentaires, en Belgique, 4,6% de la population ne peut s'offrir un repas complet comprenant de la viande, du poisson ou une alternative équivalente, qu'une fois tous les deux jours. D'une manière générale, plus de 20% de la population « boucle son budget difficilement ou très difficilement. ²». De ce fait, de plus en plus de personnes ont recours à des organisations apportant une aide de première ligne. Un nombre de plus en plus important d'organisations bénéficient du soutien et de l'engagement de nombreux bénévoles offrant une aide de première ligne. Nous avons analysé ces aides qui, **en tant que maillon dans la chaîne de la lutte structurelle contre la pauvreté, peuvent servir de leviers d'action.**

Cette étude offre une connaissance d'un secteur jusque-là assez méconnu du grand public et des médias. Elle insiste sur les effets positifs d'une participation des bénéficiaires de l'aide alimentaire. Les trois objectifs principaux de cette enquête sont :

1. D'offrir un aperçu du secteur de l'aide alimentaire et de son fonctionnement participatif
2. De présenter une série de pratiques participatives innovantes dans les trois Régions du pays
3. De proposer une analyse des obstacles, conditions et effets d'une aide alimentaire axée sur l'émancipation et de la capacitation.

Les principaux résultats de cette étude sont résumés dans les pages qui suivent.

¹ L'indicateur est défini comme le pourcentage de la population avec une absence non-désirée d'au moins trois des neuf éléments de privation matérielle contenus dans la dimension « Contraintes économiques et biens d'équipements ». http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income_social_inclusion_living_conditions/documents/tab/Tab/changes_material_deprivation_variables_v3.pdf

² Enquête EU-SILC 2009 – SPF Economie ; Dierckx, D., Van Herck, N & Vranken, J., 2010

1. L'aide alimentaire et ses pratiques participatives en quelques chiffres

Selon les derniers chiffres fournis par la Fédération belge des Banques alimentaires (2011), 629 organisations ont bénéficié des Banques alimentaires comme source d'approvisionnement, touchant ainsi 117.440 personnes.

Ce chiffre est en progression constante. En 1991, 47.000 personnes recevaient une aide alimentaire via les associations membres des Banques alimentaires. Depuis lors, chaque année, on constate une augmentation constante du nombre de bénéficiaires. En ce qui concerne le Bureau d'Intervention et de Restitution belge (BIRB), celui-ci a fourni en 2010 des denrées alimentaires à 757 organisations (437 ASBL et 320 CPAS), qui ont réparti ces produits entre plus ou moins 224.000 personnes.

Sur le long terme, l'on constate une **augmentation du nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire** délivrée sur base de ce programme. Les Banques alimentaires et le BIRB ne s'adressent qu'en partie aux mêmes organisations. On peut donc estimer que l'aide alimentaire en Belgique concerne aujourd'hui bien plus de 200.000 personnes.

Nous avons effectué une sélection d'organisations actives dans le domaine de l'aide alimentaire que nous avons contactées via deux canaux : d'une part, sur base du bulletin d'information du SPP Intégration Sociale et d'autre part, par e-mail (sur base de listes d'adresses fournies par les Banques Alimentaires régionales, le BIRB, l'AFSCA, Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, le réseau des épiceries sociales en Flandre « Sociale Kruideniers », le réseau des épiceries sociales Wallonie-Bruxelles « REPIS », la Concertation Aide Alimentaire Bruxelles coordonnée par la FdSS-FdSSB, l'Armée du Salut, la Fédération des Restos du Cœur, les « Welzijnsschakels » et une sélection d'associations membres de la « Sociale Kaart »). Nous avons ensuite invité les organisations (d'aide de première ligne) à prendre part à une enquête online. Sur base d'une estimation de près de 1.000 organisations actives dans l'aide alimentaire en Belgique, **369 ont répondu au questionnaire**. Le taux d'échantillonnage est non négligeable compte tenu du fait qu'il s'agit d'un secteur encore faiblement professionnalisé et difficilement joignable pour la réalisation d'enquêtes. Sur cette base, nous avons recueilli et traité les données provenant de 170 organisations wallonnes, 169 flamandes et 30 bruxelloises. Il s'agit, plus précisément, de 271 centres de distribution alimentaire, 46 épiceries sociales, 42 restaurants sociaux et 47 autres initiatives (dont des cafétérias sociales, la distribution de colis alimentaires d'urgence, de chèque-repas,...). Ces organisations permettent de toucher une centaine de familles par semaine.

Quels types de personnes travaillent au sein de ces organisations? Parmi ces organisations, 161 fonctionnent sans avoir recours à des travailleurs rémunérés. **93% des organisations privées** offrant leurs services dans le domaine peuvent compter sur des **bénévoles**. Enfin, 133 organisations (**36%**) ont recours à des **travailleurs sociaux**.

65 % des organisations ont déclaré avoir mis en place des dispositifs de **participation des bénéficiaires**. Parmi les organismes qui offrent une participation à leurs bénéficiaires, 77% proposent des activités dites de « loisirs ». 62% déclinent cette participation sur le mode de l'action pédagogique, comme, par exemple, des cours de néerlandais ou des cours de cuisine. Les ateliers créatifs concernent 43% des organisations et peuvent être dédiés au bricolage à la peinture ou encore au théâtre. 33% des organismes ont mis en place des groupes de discussion, 26%, du conseil au client et 12%, des groupes de concertation permettant aux travailleurs bénéficiaires de prendre

part aux décisions. La moitié des organisations impliquent également les bénéficiaires dans l'organisation de l'aide alimentaire. Parmi les tâches les plus courantes, l'on retrouve, la gestion des stocks et la préparation de colis ou de repas.

Ces chiffres donnent une idée de la force mobilisatrice en jeu au sein de ces organisations, que ce soit en termes de **participation citoyenne ou encore de par leur soutien à des projets participatifs**. Cela ne signifie pas pour autant que la participation des usagers aille de soi ni qu'elle soit aisée à mettre en place. Les organisations contactées ont, en effet, mis en évidence une série d'obstacles et de pierres d'achoppement assez évocateurs quant à l'implication des collaborateurs bénéficiaires. Des moyens financiers limités, la vétusté des infrastructures, le manque de personnel, une continuité non-garantie, le manque de motivation, les lacunes en termes de compétence du public-cible, des différences de points de vue ou encore le manque d'implication des clients comptent parmi les obstacles cités.

2. Des projets participatifs prometteurs

Nous avons sélectionné 13 projets innovants et permettant une certaine émancipation, actifs dans le domaine de l'aide alimentaire et mis en place dans les trois Régions du pays. Nous avons veillé à la diversité des projets, que ce soit en termes de localisation (villes ou petites communes) ou de type d'organisation (ASBL, CPAS ou partenariat entre ces deux organismes). Cette analyse met en lumière un échantillon de pratiques actuelles qui sont autant de témoins de l'essor de l'aide alimentaire. Il en ressort que cette dernière peut être perçue comme étant une forme de travail **aisément accessible** et dont les caractéristiques **d'émancipation et d'activation** se doivent d'être soulignées. Elle permet également d'impliquer les citoyens les plus fragilisés. Certaines pratiques, parvenant à mobiliser des citoyens issus de différents milieux sociaux, peuvent s'enorgueillir d'une certaine **mixité sociale**. Ensemble, ils prennent part à la mise en place d'une société solidaire et diversifiée. Vous trouverez, ci-dessous, la description de quelques-unes de ces pratiques particulièrement prometteuses.

L'ASBL **De Graancirkel** a été fondée par le CPAS de Roeselare. Le CPAS fait partie du conseil d'administration, tout comme le délégué du « 't Hope », une association permettant aux personnes défavorisées de prendre la parole. Le CPAS peut compter sur un travailleur social engagé à mi-temps ainsi que sur 12 bénévoles accomplissant diverses tâches relatives à l'aide alimentaire. Le travailleur social est responsable du contrôle, de la gestion des stocks et de l'administration (comptabilité). L'on retrouve, dans le même bâtiment, l'ASBL Koekegoed, un projet de mise à l'emploi offrant, au centre de distribution alimentaire, des salades et des soupes préparées à base des légumes cultivés par leurs soins, achetés ou offerts par des commerçants locaux.

De Schakel de Beerse peut compter sur l'aide de 54 bénévoles dont 17 sont issus du public-cible. Ensemble, ils ont développé 4 projets : un espace de rencontre, un magasin de seconde main, le projet 'Pampers & Co' (fournissant du matériel de soin aux familles ayant des enfants en bas-âge) ainsi qu'un club de loisirs. Une collaboration étroite avec le CPAS de Beerse s'est développée au fil du temps. Un projet spécifique sur le thème de l'aide alimentaire a pu être développé en concertation avec le public-cible. Il s'agissait de respecter l'équilibre entre une réponse à un besoin réel, une garantie du libre choix ainsi que le fait de veiller à ce que la nourriture distribuée soit saine et/ou

adéquate. Le CPAS de Beerse a mis en place un système de chèques-repas utilisables dans un supermarché local.

La Ferme de la vache est une antenne du CPAS de Liège. Elle soutient un projet particulier d'économie sociale, un potager collectif qui permet à la fois de proposer des formations en maraîchage dans le cadre du SIS (service d'insertion sociale) et à la fois d'approvisionner une petite épicerie de quartier³. L'équipe est composée d'une coordinatrice, de quatre professionnels (éducateurs, animateurs et assistants sociaux), de six personnes engagées sous contrat Article 60 (trois postes de jardiniers, un poste de cuisinier, un poste de gestion du magasin et un poste d'intendant). Les ateliers SIS sont différents ateliers de travail collectif et communautaire (cuisine, bricolage, découverte et jardin). Les activités de quartier sont des activités orientées vers les habitants du quartier : la table d'hôtes (les bénéficiaires préparent un repas pour 32 personnes habitant le quartier et les environs, avec un budget déterminé), «Le pt'it canard de la Ferme de la Vache» (création d'un petit journal de l'organisation, distribué dans le quartier), l'épicerie et la participation à diverses fêtes du quartier (nuit des coteaux, carnaval, etc.). Enfin, les animations «nature» pour enfants sont des animations accessibles aux écoles primaires en discrimination positive et aux associations en charge d'un public d'enfants en difficultés sociales.

Le Comité de la Samaritaine est une maison de quartier située au cœur des Marolles. L'ASBL existe depuis mars 1981. Elle a été fondée par les mobilisations collectives des habitants du quartier, soutenus par des médecins⁴. L'objectif de l'association est de répondre aux besoins des personnes les plus précarisées du quartier. L'équipe est composée d'une coordinatrice et de trois travailleuses sociales, chacune responsable d'un domaine particulier : restaurant, projets communautaires et suivi individuel. Le restaurant social est l'activité principale de l'ASBL. L'objectif est de permettre aux personnes précaires du quartier de se restaurer et de recréer du lien social. Par le restaurant, le Comité de la Samaritaine et son conseil d'administration visent à la mise en place d'un principe de cogestion. Les bénévoles sont encadrés par une travailleuse sociale et une réunion est organisée mensuellement. Les activités de bénévolat sont à la fois du ressort de la formation (service, cuisine, gestion des stocks, etc.), de la responsabilisation (horaires, tâches précises, etc.) et de la prise de décisions (choix menus, avis sur la réalisation de travaux ou des achats particuliers, ...). L'objectif étant que les bénéficiaires organisent en groupe les activités qui les intéressent sur base d'une co-construction et que les travailleurs ne soient plus autant en première ligne pour proposer les activités et les organiser. Les activités proposées par l'ASBL sont nombreuses et diversifiées. Toutes les semaines sont organisés des ateliers cuisine. Tous les mois s'organisent des sorties socioculturelles (sur base des Articles 27), des petits-déjeuners thématiques dont le principe est d'inviter un intervenant (travailleur social, médecin, diététicien, etc.), dans l'objectif de répondre aux questions et aux besoins du public, des soupers thématiques. Le projet potager commun favorise la mixité entre les usagers de l'ASBL et les habitants du quartier : on assiste à une mixité intergénérationnelle et interculturelle avec des personnes provenant de milieux sensiblement différents.

³ L'épicerie étant accessible au tout venant avec des tarifs préférentiels : les personnes précaires bénéficient de fortes réductions sur les produits. Cette initiative se démarque d'autres épiceries sociales dans le sens où la production est limitée et où elle ne propose pas de produits de première nécessité (lait, pain, pâtes, etc.).

⁴ Les médecins travaillant dans le quartier se sont rendu compte qu'une série de pathologies dont souffraient les habitants pouvaient être soignées si les gens s'alimentaient correctement et s'ils vivaient dans des logements plus sains.

3. Activation et participation dans le domaine de l'aide alimentaire

L'analyse des 13 projets nous a permis de cerner les évolutions, les possibilités ainsi que les pièges auxquels ces projets participatifs peuvent être confrontés. Cette analyse, réalisée dans les 3 Régions du pays, est basée sur l'observation participante, la réalisation d'entretiens ainsi que sur 3 MAG (Méthode d'Analyse en Groupe). Elle nous a permis d'analyser des exemples concrets de pratiques, en collaboration avec des bénéficiaires, des bénévoles et des travailleurs sociaux.

Dans leur recherche d'une aide alimentaire plus humaine, les organisations sont amenées à innover. Nous analyserons ces innovations ainsi que diverses expériences vécues dans les pages qui suivent.

De cette analyse, il ressort que l'aide alimentaire est encore un besoin de première nécessité dans notre société moderne. Pour beaucoup, elle permet d'alléger la pression budgétaire (déjà très importante en raison de budgets souvent très limités). Cependant, l'on peut observer une certaine évolution dans la manière dont l'aide alimentaire est distribuée. Beaucoup de projets ont renoncé au mode de distribution traditionnel sous forme de colis préparés. Ces colis ne répondent, en effet, souvent plus aux besoins des familles qui n'ont que faire de toute une série de produits proposés. Les travailleurs sociaux ainsi que les bénévoles, attentifs aux besoins des bénéficiaires, sont à la recherche de **formes d'aides alimentaires plus humaines**. Ils tentent d'élargir l'offre de produits en veillant à leurs **diversités**. Ils évaluent également les possibilités de distribution de produits plus sains et de meilleure qualité. Beaucoup d'organisations accordent d'ailleurs une grande attention à la mise à disposition de **produits sains** ainsi qu'à la **garantie du libre choix** pour les bénéficiaires. Pour les CPAS présents dans des petites communes, il apparaît que l'utilisation de chèques-repas représente une alternative plus facile à mettre en œuvre et humainement plus respectueuse. Des épiceries sociales ont été créées dans les plus grandes communes. Elles permettent aux utilisateurs de faire leurs courses à des prix abordables, tout en bénéficiant d'un large choix de fruits et de légumes. Le BIRB offre gracieusement certains produits.

L'un des effets sous-jacents de l'aide alimentaire est qu'elle permet aux personnes de **sortir de leur isolement**. En outre, elle invite à la participation et à la citoyenneté. Or, la mise en place d'une participation nécessite le développement d'un sentiment d'appartenance. Les centres de distribution d'aide alimentaire permettent de toucher les groupes les plus fragilisés et tentent, de différentes manières, de les impliquer dans l'organisation afin de tisser des liens. Par leur travail de sensibilisation, ces organisations parviennent à toucher des familles très isolées. La mise en place d'espaces d'accueil facilite les rencontres et aide à la construction d'un réseau. Les familles précarisées nouent des liens avec leurs pairs mais également avec des bénévoles non confrontés à la pauvreté. Cette mixité sociale donne lieu à des échanges très enrichissants. Elle permet aux bénévoles de mieux cerner le cadre de vie des personnes précarisées et d'avoir une meilleure compréhension des stratégies de survie qu'elles mettent en place. Les personnes précarisées ont, quant à elles, l'opportunité de développer un « capital social ».

Diverses organisations perçoivent l'aide alimentaire comme un moyen de toucher les personnes très fragilisées et isolées. **L'élargissement de l'offre** permet d'atteindre d'autres objectifs. Par élargissement de l'offre, l'on entend, par exemple, la mise en place de lieux de rencontres agréables, l'ouverture d'un restaurant social, la mise à disposition d'informations, la mise à disposition

d'ordinateurs avec possibilité de connexion à internet, l'organisation de cours de cuisine, la création et l'entretien d'un potager, l'organisation de cours de langue, d'activités culturelles ou encore la promotion du bénévolat auprès des bénéficiaires. En plus de la distribution et du partage de nourriture, les organisations offrent, aux participants, des **possibilités d'intégration et de développement** personnel. De nombreuses organisations ont fait part de l'évolution en cours. Alors qu'à l'origine, l'aide alimentaire correspondait à un mode de consommation passif, elle évolue progressivement avec l'implication de travailleurs engagés. Ces travailleurs, par leurs actions, renforcent l'organisation dont ils font partie. Les bénévoles bénéficiaires et les travailleurs bénéficiaires (emploi subsidié) interviewés ont expliqué que cela a permis aux bénéficiaires de sortir de leur isolement et de se sentir revalorisés. Ils ont le sentiment de pouvoir agir à leur tour et d'avoir à nouveau une place dans la société. Ils ont retrouvé un peu d'amour-propre.

Le classement des projets participatifs a été effectué sur base d'une **échelle de participation**. L'aide alimentaire semble être le lieu idéal pour **transmettre des informations**. La présence d'une personne de contact patiente et disponible dans un espace d'accueil favorise l'émergence de questions et suscite l'intérêt des utilisateurs pour d'autres projets. Elle permet également aux usagers de s'informer sur leurs droits ainsi que sur les possibilités de participation à ces projets. Pour les CPAS, cet endroit revêt une importance toute particulière dans le sens où il leur permet de toucher des citoyens très fragilisés pour lesquels le fait de se rendre dans un CPAS représente encore un cap trop important à franchir et qui n'ont pas encore fait valoir certains de leurs droits. Nous avons également trouvé, dans de nombreuses organisations innovantes, une culture organisationnelle ouverte et respectueuse. Elles mettent un point d'honneur à **consulter les usagers**. Ils sont régulièrement interrogés de manière informelle sur leur degré de satisfaction, sur leurs souhaits. On leur demande de donner leurs avis sur les services offerts ainsi que sur l'organisation en tant que telle. Leurs propositions de changement sont prises au sérieux. Les utilisateurs se sentent plus impliqués et sont même prêts à donner un coup de main. Ils peuvent effectuer toute **une série de tâches** relatives à l'organisation de l'aide alimentaire : aider à la manutention et à la gestion des stocks de marchandises, transformer les biens périssables, distribuer du café, transmettre des informations, offrir des services de traduction,... De nombreux bénévoles y trouvent une tâche qui leur convient. Ils ont la possibilité de s'engager davantage et de prendre de plus en plus de responsabilités. L'organisation s'en trouve renforcée. Le développement de l'offre de produits et d'activités est favorisé. Beaucoup de ces personnes y trouvent une occupation qui a du sens, que ce soit comme bénévole ou en tant que travailleur bénéficiaire (sous contrat art. 60 ou dans le cadre d'un projet d'assistance par le travail).

Il semble moins évident de trouver des travailleurs bénéficiaires désirant s'impliquer dans la **prise de décision**. La participation à l'organe décisionnel, au Conseil d'Administration, la co-organisation ou la prise en charge d'une équipe suscite, en effet, moins d'intérêt. Cependant, l'intérêt porté par diverses organisations à ce type de tâches incite les professionnels à continuer à rechercher des formes de participations réalistes et attrayantes dans ce domaine.

Il ressort des interviews et des analyses conjointes, qu'il est difficile (également pour les organisations innovantes) de mettre en place une aide alimentaire de qualité et plus humaine en ayant recours à la participation. Les organisations tentent de trouver des solutions, tout en étant toutes confrontées aux mêmes **pierres d'achoppements**. Comment garantir le libre choix tout en veillant à la distribution d'une nourriture saine ? Comment réagir lorsqu'on constate que les fruits et

légumes frais ne sont pas emportés ? Est-il responsable d'offrir des plats préparés caloriques du BIRB à des personnes souffrant de diabète ou d'obésité ?

Chaque organisation tente de mettre en place ses propres solutions. Ainsi, certains produits, distribués par le BIRB, jugés moins sains, sont tout simplement refusés. Certaines organisations transforment elles-mêmes des fruits et légumes en produits de plus longue conservation, donnent des recettes, organisent des cours de cuisine, ont recours à des ambassadeurs de la santé, travaillent avec un système de points liés à la pyramide alimentaire afin d'orienter les choix des consommateurs, ... En stimulant ainsi l'activation, la conscientisation et la compréhension des consommateurs, outre la nourriture, elles fournissent également des compétences et des connaissances. Le droit à la nourriture, à une **nourriture saine**, à l'information et au développement personnel sont donc développés conjointement. De telles initiatives nécessitent, sans aucun doute, de la main d'œuvre supplémentaire, un système de distribution alimentaire traditionnel nécessitant déjà une main d'œuvre très importante. Ces pratiques exigent donc des investissements supplémentaires, que ce soit en termes d'acquisition, de collecte ou de manutention de produits de bonne qualité et sains ou encore par la mise à disposition de personnel et la formation de bénévoles chargés de ce travail (d'accompagnement) supplémentaire.

Ni l'organisation du bénévolat, ni la participation des travailleurs bénéficiaires ne sont choses aisées. Les organisations interrogées doivent faire face à toute une série d'obstacles à la participation. Au niveau des bénéficiaires, ont été cités, le manque de temps, l'incertitude quant à la disponibilité, un futur incertain qui implique la difficulté pour eux de s'engager sur le long terme. En outre, les personnes plus socialement fragilisées ont souvent du mal à gérer leur agenda. Elles sont confrontées à des obligations administratives et juridiques : attentes de services ou de personnes pour les aider dans leurs démarches, disponibilité pour des entretiens d'accompagnement, pour chercher de l'emploi... D'autres obstacles prennent la forme de problèmes de mobilités, de coûts (matériel ou immatériel) ou encore de déficit d'amour-propre. En d'autres termes, la situation de fragilité dans laquelle ces personnes vivent ainsi que les caractéristiques intrinsèques à la précarité sociale rendent une participation à des activités ou à une forme de bénévolat plus difficile ou, à tout le moins, plus lente, plus hésitante.

Pour les travailleurs sociaux et les bénévoles qui ne sont pas eux-mêmes dans une situation précaire, la **collaboration avec les travailleurs bénéficiaires** est loin d'être évidente. La participation et le travail de groupe exigent d'autres aptitudes et attitudes qu'un travail social individuel. Ils nécessitent l'élaboration d'un autre type de relation que celle mise en place avec un client/un bénéficiaire. La rotation du personnel peut également être perçue comme problématique. A un niveau institutionnel, la participation nécessite également l'allocation de moyens supplémentaires. Par exemple, la mise à disposition d'un travailleur social pouvant apporter son soutien et œuvrant comme facilitateur, qui décèle et facilite le développement de nouvelles initiatives, qui fait appel aux talents des bénéficiaires, qui crée des occasions de participation sur mesure, qui accorde de l'attention au développement personnel et n'a de cesse que de le stimuler, qui agit comme médiateur ou comme coach sur le lieu de travail tout en veillant à une certaine continuité afin de permettre aux personnes de se développer. La mise à disposition d'une infrastructure, d'un soutien logistique ainsi que l'allocation de moyens pour l'organisation d'activités sont également nécessaires.

Si toutes les conditions sont réunies, la participation peut **être profitable pour** tous les intervenants. Les bénéficiaires ont indiqué que la participation à des activités et le travail de bénévolat leur permettent de faire autre chose, de mettre leurs problèmes de côté, de faire profiter de leur expérience pratique, de découvrir de nouvelles choses, de se construire un réseau social et d'améliorer l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. Grâce à leur collaboration avec les travailleurs bénéficiaires, les travailleurs ont la possibilité de voir se développer d'autres types de relations, ils ont une vue plus large du monde dans lequel vivent les personnes socialement précarisées, peuvent percevoir leurs forces et leurs faiblesses. Ils portent un autre regard sur leur propre travail ainsi que sur la manière dont ils rendent leurs services. Ils développent un autre type d'accompagnement, plus stimulant. D'autre part, on attend d'eux plus de flexibilité, une plus grande ouverture d'esprit et plus de créativité, en ligne avec ce que les utilisateurs peuvent et veulent offrir.

Il semble qu'un **partenariat avec un CPAS** soit souvent bénéfique pour tous. Il favorise le développement de relations enrichissantes pour les deux parties. Les organisations, actives dans le domaine de l'aide alimentaire, sont souvent plus accessibles et permettent de toucher des groupes de personnes n'ayant pas encore été en contact avec le CPAS. Elles peuvent orienter les personnes vers le CPAS. D'autre part, les travailleurs sociaux peuvent travailler à des projets **proches de leur public-cible**. Le CPAS réalise, pour de nombreux projets, l'enquête sociale, la réorientation ciblée ainsi que l'accompagnement individuel des familles précarisées. Le détachement d'un travailleur social du CPAS permet de faire bénéficier à l'organisation sa vision du travail social. C'est souvent le travailleur social qui initie le passage d'une vision caritative à une vision où **l'activation est mieux mise en valeur**. Le travailleur social se charge aussi souvent du **coaching des bénévoles**. Cela permet aux organisations, responsables de l'aide matérielle, d'effectuer d'autres tâches dans le domaine social. Elles peuvent faciliter l'accès aux activités socio-culturelles, favoriser le développement d'une communauté, travailler de façon structurelle en ayant recours à un travail de groupe, encourager l'organisation d'une aide plus efficace et plus efficiente, offrir un endroit chaleureux où les **bénévoles** se sentent soutenus et où l'on peut effectuer des tâches concrètes, ayant du sens, via **l'assistance par le travail ou l'emploi social**.

Il ressort de cette étude que les pratiques innovantes dans le domaine de l'aide sociale évoluent vers des formes de distributions de l'aide de première ligne plus humaines. Elles favorisent l'intégration et l'activation de citoyens plus fragilisés. De nombreuses organisations deviennent de véritables **niches donnant leurs chances aux personnes dans le besoin**. Elles rendent l'aide accessible, permettent de se former, de se réunir, favorisent le développement personnel et la formation d'une communauté, elles sont source d'emploi, de soutien. Les participants se sentent accueillis, en sécurité et socialement valorisés. Ils peuvent montrer de quoi ils sont capables et peuvent se sentir valorisés. Ils sont invités à co-décider, à tisser des liens avec leurs pairs. Ils élargissent leur vision de la vie et ont la possibilité de devenir des citoyens actifs. L'on retrouve, dans les modes de fonctionnement des organisations innovantes, diverses formes d'activation sociale, telles que les épiceries sociales, les restaurants sociaux ou d'autres formes d'aides alimentaires. Ces organisations sont une **source de travail pour les groupes de personnes défavorisées**. Une attention toute particulière est donnée à l'accompagnement individuel des bénévoles et des travailleurs. Elles procurent des biens et des services à la communauté (locale) et respectent les principes d'un entrepreneuriat socialement responsable.

II. Introduction

1. Eléments de contexte

Cette étude, commanditée par le Service Public Fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS), permet de faire la lumière sur le secteur de l'aide alimentaire en Belgique. Elle permet également de comprendre le fonctionnement et l'importance que ce secteur représente pour de nombreuses personnes en situation de précarité. Les personnes recourant à cette aide se font de plus en plus nombreuses, alors que parallèlement, le Programme Européen d'Aide aux Démunis (PEAD) permettant la distribution de vivres via le BIRB est remis en question par certains pays. A l'heure d'aujourd'hui, la Belgique continue à soutenir l'idée que le PEAD soit maintenu et inscrit aux crédits du Fond Social Européen (FSE) en étant vigilant que cela ne soit pas aux dépens d'autres actions. Il convient de souligner que ceci est la proposition initiale de la Commission dans le cadre financier pluriannuel (2014-2020). Le dernier texte présenté par la Présidence danoise supprime cette option en mettant deux autres options : inscrire le PEAD au niveau de la PAC, l'inscrire sur les budgets « Justice et société civile » ou supprimer le programme. Les discussions budgétaires devraient entrer en phase de négociation plus approfondies au mois de mai. C'est là que toutes les positions devront être arrêtées et que les arbitrages auront lieu.

L'aide alimentaire n'est pas une fin en soi. C'est, à terme, sa disparition qui est souhaitable. Néanmoins, en l'état, et sans mesure drastique visant à réduire les causes de la pauvreté, l'aide alimentaire s'avère nécessaire. Cette aide doit être considérée comme complémentaire et ne peut en aucun cas se substituer aux revenus de remplacement. De fait, tous les indicateurs relatifs à la pauvreté sont alarmants : près de 15 % de la population belge vit en dessous du seuil de pauvreté (966 €/mois pour un isolé), près de 360.000 personnes n'arrivent plus à rembourser leurs crédits ou à faire face aux frais de la vie quotidienne et plus de 18.000 familles ont été menacées d'expulsion de leur logement l'an dernier. Selon Eurostat, en 2009, l'indice de privation matérielle est en Belgique de 11,4 %⁵. Concernant plus concrètement les aspects alimentaires, en Belgique, 4,6% de la population ne peut s'offrir un repas complet comprenant de la viande, du poisson ou une alternative équivalente, qu'une fois tous les deux jours. D'une manière générale, plus de 20% de la population « boucle son budget difficilement ou très difficilement.⁶»

La distribution gratuite d'aliments aux plus nécessiteux a été initiée en Europe lors d'un hiver particulièrement rigoureux dans les années 1986/1987. Les surplus de produits agricoles ont été offerts à des organisations caritatives, chargées de les redistribuer aux personnes les plus démunies. Cette mesure, initialement établie de façon temporaire, a finalement pris un caractère permanent.⁷. En 2011, l'Europe avait déjà octroyé 500 millions d'euros à l'aide alimentaire⁸.

⁵ L'indicateur est défini comme le pourcentage de la population avec une absence non-désirée d'au moins trois des neuf éléments de privation matérielle contenus dans la dimension « Contraintes économiques et biens d'équipements ». http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income_social_inclusion_living_conditions/documents/tab/Tab/changes_material_deprivation_variables_v3.pdf

⁶ Enquête EU-SILC 2009 – SPF Economie ; Dierckx, D., Van Herck, N & Vranken, J., 2010

⁷ UNION EUROPEENNE. (2011b). *Free food for Europe's poor* Retrieved 27/3/2012, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/756&type=HTML>

⁸ UNION EUROPEENNE. (2011a). *L'Europe approuve l'octroi de 500 millions € aux personnes les plus démunies au titre de l'aide alimentaire pour 2011*, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1284&format=HTML&aged=0&language=NL&guiLanguage=fr>

L'actualité de ces derniers mois démontre que l'aide alimentaire constitue un véritable enjeu en Europe. Alors que l'année 2010 avait été placée sous le sceau européen de la lutte contre la pauvreté, force est de constater que quelques mois plus tard, la remise en question du PEAD par certains pays augurent d'un réveil douloureux. En effet, selon diverses estimations, le montant alloué à l'aide aux plus démunis au sein de l'Union européenne va passer de 480.000.000 € à 113.487.343 €.

Selon les derniers chiffres fournis par la Fédération belge des Banques alimentaires (2011), 629 organisations ont bénéficié des Banques alimentaires comme source d'approvisionnement, touchant ainsi 117.440 personnes, ce qui représente une augmentation de 2,10% par rapport à 2010. Ce dernier chiffre est en progression constante : il y a 10 ans, seules 90.000 personnes recevaient une aide alimentaire via les associations membres des Banques alimentaires (ce chiffre tombe même à 47.000 en 1991...). Depuis lors, chaque année, on constate une augmentation du nombre de bénéficiaires. En ce qui concerne le Bureau d'Intervention et de Restitution belge (BIRB), celui-ci a fourni en 2010 des denrées alimentaires à 757 organisations (437 ASBL et 320 CPAS), qui ont réparti ces produits entre plus ou moins 224.000 personnes. Les chiffres de 2011 sont similaires, avec un léger tassement au niveau des personnes touchées (204.000). Cependant, sur le long terme on constate une augmentation nette du nombre de personnes ayant reçu l'aide du BIRB.

Les Banques alimentaires et le BIRB ne s'adressent qu'en partie aux mêmes organisations. Par ailleurs, un grand nombre d'associations ne dépendent ni des Banques alimentaires ni du BIRB. On peut donc estimer que l'aide alimentaire en Belgique concerne aujourd'hui bien plus de 200.000 personnes.

La remise en question du PEAD constitue très certainement un enjeu essentiel pour la survie des organisations offrant une aide alimentaire et cet enjeu sera essentiel pour les personnes bénéficiaires. La réduction drastique des produits du PEAD annoncée en mai 2011 a suscité un nombre conséquent de réactions nationales et internationales. Les acteurs sociaux et politiques se sont mobilisés pour obtenir une solution mais malheureusement celle-ci n'est que temporaire. En effet, le 13 décembre 2011, le Conseil européen a décidé de prolonger l'aide jusqu'à la fin de l'année 2013. Au niveau européen, l'objectif est de défendre le maintien d'une aide alimentaire qui réponde au mieux aux besoins du terrain.

2. Le cadre de la recherche

La présente étude a pu être réalisée grâce à la confiance du Service Public Fédéral de Programmation Intégration sociale (SPP IS), qui depuis mai 2011 soutient et finance la réalisation de cette recherche-action, menée en partenariat avec le Département Sociaal-Agogisch Werk van de Karel de Grote Hogeschool (Antwerpen), la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB), les Facultés universitaires St-Louis (spin-off Méthode d'analyse en groupe) et l'agence Alter.

Cette étude s'intéresse plus particulièrement aux processus de participation qui entourent l'aide alimentaire. De nombreuses organisations actives au niveau de l'aide alimentaire développent des activités participatives à destination de leur public. Pour ces organisations, l'aide alimentaire n'est pas une fin en soi, mais un moyen à la fois pour soulager les personnes dans leurs difficultés quotidiennes et pour leur offrir une porte d'entrée, un point d'accroche, afin de leur proposer un

accompagnement plus global. Ces organisations démontrent ainsi leur souci réel de ne pas maintenir leurs bénéficiaires dans une situation d'assistance et de résignation.

Certaines associations encouragent une participation plus ou moins importante des bénéficiaires : elles les associent à la manutention et/ou à la distribution, elles leur proposent des ateliers ou des activités collectives, elles vont jusqu'à proposer des formations (cuisine collective, gestion de stocks, etc.). Ces initiatives restent cependant très minoritaires. Pourtant, la participation des usagers est sans nul doute une perspective à explorer si l'on veut qu'« aide alimentaire ne rime pas avec maintien dans l'assistance ». Néanmoins, tant les témoignages des intervenants que les expériences menées dans le cadre de la recherche montrent que si la participation est possible et enrichissante pour tous, elle n'en reste pas moins compliquée à concrétiser.

Les projets participatifs se situent à l'intersection d'une offre et d'une demande. On serait tenté de croire, à tort, que l'offre de projets répond naturellement à la demande préalable d'un public. Force est de constater que l'offre peut aussi précéder la demande et vouloir la susciter. On peut d'ailleurs fréquemment se demander si la volonté des associations et des travailleurs de « faire participer » n'est pas plus importante que celle des usagers « à participer ». Difficile donc de déterminer qui, de l'offre ou de la demande, détermine quoi. Il est évident que les projets participatifs les plus satisfaisants sont ceux qui répondent à la fois aux objectifs institutionnels, aux motivations des travailleurs et à celles des participants. Cependant, la mise en place de projets participatifs est loin d'être chose aisée. Pour les organisations, la participation nécessite des moyens considérables, à la fois en termes de ressources et en termes de temps de réalisation. Pour les personnes, il n'est pas forcément évident de s'inscrire dans des projets participatif ; les difficultés auxquelles elles peuvent faire face proviennent de leur fragilité et précarité.

Plus largement, cette étude inédite à l'échelle de la Belgique offre une connaissance d'un secteur jusque-là assez méconnu du grand public et des médias. L'objectif de cette recherche est d'engager une réflexion afin d'éclairer les limites et les bénéfices de la participation des publics de l'aide alimentaire, ainsi que les conditions favorables à sa concrétisation. Pratiquement, il s'agit :

- d'établir un état des lieux des différents dispositifs d'aide alimentaire dans les trois Régions du pays, en veillant à dégager de l'analyse une formalisation des conditions nécessaires à la participation et à la capacitation des bénéficiaires ;
- de mettre en évidence les facteurs d'échec et les facteurs de succès qui freinent ou favorisent la participation des bénéficiaires à la conception et au fonctionnement de l'aide alimentaire ;
- d'identifier les situations-problèmes auxquelles sont confrontés les acteurs de terrain ainsi que les bénéficiaires, dans l'organisation et la mise en œuvre des processus de capacitation (empowerment, activation, émancipation, ...) et de participation ;
- de susciter de nouvelles dynamiques dans le secteur de l'aide alimentaire, afin de permettre aux acteurs d'orienter leur réflexion et leur action en vue d'une professionnalisation du secteur dans le sens d'une capacitation et d'une participation des bénéficiaires ;
- de formuler, en tenant compte de l'expérience et de l'expertise des différents acteurs concernés, des propositions en vue d'améliorer l'action du secteur de l'aide alimentaire dans l'intérêt des publics concernés. Ces propositions devront porter sur les différents niveaux opérationnels : le niveau organisationnel, le niveau de l'articulation des dispositifs (travail en réseau) et le niveau des pratiques professionnelles.

3. Le cadre méthodologique

En ce qui concerne la réalisation concrète de l'étude, le souhait partagé par l'ensemble de l'équipe était de mettre en œuvre autant que possible des méthodes de recherche participative, approche qui paraissait tout indiquée pour traiter précisément du thème de la participation. Il s'agit de méthodes permettant d'une part, d'associer les chercheurs aux pratiques de terrain par l'observation participante et la réalisation d'entretiens et d'autre part, d'associer les acteurs sociaux (intervenants et bénéficiaires) à la recherche, en les impliquant dans la construction du savoir et de l'analyse, dans le cadre d'une Méthode d'Analyse en Groupe (MAG)⁹. La recherche s'articule en trois phases distinctes : une phase de récolte de données quantitatives, une phase de récolte de données qualitatives et d'analyse et une phase de co-construction cristallisée dans l'organisation d'une MAG par Région.

3.1. Phase quantitative : Questionnaire et analyse

La première phase consiste à dresser un panorama le plus large possible du secteur de l'aide alimentaire en Belgique. Il s'agit de contextualiser la mise en œuvre des dispositifs d'aide alimentaire et de mettre en lumière les enjeux généraux et particuliers que rencontrent les organisations et les acteurs en termes d'intégration, de capacitation et de participation des bénéficiaires, en inscrivant ces trois dimensions dans le cadre plus large du fonctionnement de l'aide alimentaire en Belgique.

Dans ce cadre, un questionnaire a été réalisé et envoyé par mail à l'ensemble des organisations et coupoles repérées, afin de dresser une cartographie aussi complète que possible. Les résultats de cette enquête ont fait l'objet d'un premier rapport intermédiaire rédigé et présenté le 12 octobre 2011 devant le comité d'accompagnement de l'étude.

3.2. Phase qualitative : contacts, observations de terrain, entretiens et analyse

La deuxième phase a pour objectif d'approfondir l'analyse de certaines organisations (4 par Région) par une approche qualitative, sur base d'entretiens semi-directifs et d'observations. Ainsi, sur base des éléments mis en évidence dans le questionnaire, il s'agit d'éclairer et d'analyser les modalités d'organisation et de pratique, en mettant en évidence les freins et les obstacles à la participation ainsi que les adjuvants et les facilitateurs de ces deux dimensions.

Finalement, 11 organisations ont été sélectionnées, en concertation avec le SPP Intégration Sociale, pour participer à l'analyse plus approfondie :

- En Flandre : l'ASBL Filet Divers à Anvers, le CPAS de Beerse, L'ASBL De Graancirkel et Koekegoed (un partenariat avec le CPAS de Roeselare et l'ASBL Toontje à Gentbrugge).
- En Wallonie : le CPAS de Libin, la Ferme de la Vache (une antenne du CPAS de Liège), la Maison des Familles de Tournai, l'ASBL La Rochelle et l'Entraide Inter-paroissiale de Courcelles (deux antennes de Promotion Famille)
- A Bruxelles : le CPAS d'Uccle, l'ASBL Bij Ons/Chez Nous et le Comité de la Samaritaine

⁹ Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A. (2005), *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod.

L'on peut observer la grande diversité des organisations sélectionnées. Notre choix s'est porté sur les organisations mettant en place de nouveaux projets participatifs, aussi bien au sein de villes que de petites communes, qu'il s'agisse de projets innovants d'ASBL, de CPAS ou encore de partenariats entre ces organisations.

3.3. Phase de co-construction, la réalisation de MAG (Méthode d'Analyse en Groupe)¹⁰

La troisième phase est la phase participative du projet, elle se formalise par l'organisation de trois analyses en groupe (une par Région). L'objectif de ce volet est double. Il s'agit de dégager, à partir des expériences vécues par les acteurs de terrain et les bénéficiaires, les conditions d'une participation et d'une émancipation de qualité. La Méthode d'Analyse en Groupe (MAG) nous permettra ainsi d'éclairer l'espace des prises de positions et d'analyser de façon fine les enjeux, les nœuds, les frottements et les tensions entre les interprétations (divergentes et/ou convergentes) que les acteurs et les bénéficiaires ont à propos des situations de (non)participation ou de (non)capacitation. D'autre part, il s'agit d'associer étroitement les acteurs à l'analyse des phénomènes sociaux que nous étudierons, en permettant la construction collective de savoirs en vue d'orienter l'action des organisations, mais aussi de dégager des pistes d'action concrètes en vue d'améliorer la participation et l'émancipation des bénéficiaires.

Nous avons invité diverses organisations à participer à ces réflexions. Notre souhait de départ était d'atteindre une représentativité maximale, tant sur la répartition géographique (différentes Provinces représentées), sur le type de lieu d'implantation (rural versus urbain), que sur le type d'initiatives proposées (colis, restaurant social, épicerie, autre...). Dans la limite du possible, nous voulions également garantir une répartition entre les acteurs du secteur public (CPAS) et les acteurs du secteur associatif (ASBL).

Cette méthode présente l'avantage d'être rigoureuse. L'objectif premier est de construire une connaissance théorique et pratique sur une thématique particulière. Son originalité réside dans le fait que la connaissance n'est pas déduite de l'extérieur mais est induite de l'expérience des acteurs. On prend comme postulat de départ le fait que les acteurs de terrain possèdent une partie importante de la connaissance du champ dans lequel ils sont investis. Cette double reconnaissance des compétences pratiques des personnes mais également de leur capacité d'analyse du fonctionnement de leur groupe, produit un effet de valorisation des personnes et de leur vécu appréciable. Le rôle des animateurs se limite à organiser cette connaissance pour la rendre la plus intelligible et transmissible possible. Par les échanges entre pairs, les participants acquièrent une compréhension élargie et intersubjective d'une situation et donc une vision élargie des enjeux. Selon les initiateurs de la méthode, plus la compréhension de la situation est rigoureuse, mieux les participants pourront élaborer leurs choix pratiques et politiques. Voici une présentation simplifiée de la façon dont se déroule la méthode :

1. Présentation des récits : chacun des participants présente brièvement le récit concret d'une situation dans laquelle il a été directement impliqué comme acteur et qui lui pose question.
2. Le choix argumenté de deux récits retenus par les participants : parmi l'ensemble des récits présentés, les participants en choisissent collectivement deux qui leur paraissent significatifs

¹⁰ Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A. (2005), *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod.

au regard de la problématique analysée. Ce choix s'opère collectivement, sur base des argumentations de chacun.

3. Présentation du récit : le narrateur effectue une présentation factuelle la plus complète possible du récit dans lequel il a été impliqué.
4. Premier tour d'interprétations : un premier tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) d'exprimer les enjeux qu'il perçoit dans la situation présentée, la façon dont il comprend et explique la situation telle qu'elle a été présentée.
5. Deuxième tour d'interprétations : un second tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) de compléter ses interprétations du récit présenté, tout en ayant cette fois la possibilité de réagir aussi aux différentes interprétations émises par les participants lors du premier tour.
6. Convergences et divergences interprétatives : pendant les deux tours de table, le chercheur retranscrit la substance des débats qui auront été enregistrés. Sur ce matériel, il effectue un travail d'analyse et organise les différentes interprétations avancées par les participants, en pointant les convergences et les divergences. Le chercheur présente ce travail aux participants auxquels il est demandé :
 - de voir s'ils reconnaissent l'essentiel de ce qu'ils ont dit au cours des étapes préalables et si l'on n'a pas dénaturé leurs propos ;
 - de se mettre d'accord sur une formulation conjointe des convergences et divergences interprétatives. Il ne s'agit donc pas de déterminer « la bonne interprétation », mais de se mettre d'accord y compris sur l'existence de désaccords.
7. Perspectives pratiques : cette étape consiste à prendre un temps de réflexion pour retirer de l'ensemble des analyses des perspectives pratiques. En effet, il est indispensable de faire cet effort de synthèse des différents enseignements que chaque participant retire des analyses et discussions.

Les organisations suivantes ont participé à la MAG en Flandre :

- Open Huis van het Protestants Sociaal Centrum (Antwerpen),
- OCMW Dienstencentrum Houthalen-Helchteren,
- Filet Divers (Antwerpen),
- le CPAS et le Welzijnsschakel de Beerse,
- l'ASBL De Graancirkel et Koekegoed (Roeselare),
- Karel Bollen (Regionaal Instituut voor Maatschappelijk Opbouwwerk, RIMO Limburg, dorpsrestaurants Limburg) a été excusé

L'on dénombre 11 participants dont 4 travailleurs bénéficiaires, 2 bénévoles, 2 travailleurs sociaux d'une ASBL et 3 travailleurs sociaux d'un CPAS.

Les organisations suivantes ont participé à la MAG en Wallonie :

- CPAS de Chapelle-lez-Herlaimont,
- CPAS de Profondeville,
- Maison des solidarités du CPAS de Marchin,
- ASBL Maison des familles de Tournai,
- CPAS de Libin, CPAS de Chimay,
- Ferme de la vache CPAS Liège,
- ASBL Avec toit.

Huit organismes se sont désistés. 15 personnes ont participé à cette MAG, dont 2 bénévoles, 5 usagers, 2 président/coordonateur/responsable et 6 travailleurs sociaux.

Les organisations suivantes ont participé à la MAG à Bruxelles :

- Resto du Cœur de Saint-Gilles,
- Comité de la Samaritaine,
- CPAS Uccle,
- ASBL le Clos,
- ASBL Snijboontje.

Nous avons pu compter sur 8 participants à cette MAG (3 usagers, 2 présidents/coordonateurs/responsables et 3 travailleurs sociaux).

Les résultats de ces trois phases de recherche sont détaillés dans les chapitres suivants. Le chapitre 2 met en lumière un aperçu chiffré des projets participatifs dans le domaine de l'aide alimentaire en Belgique. Dans le troisième chapitre, nous nous pencherons sur 3 pratiques prometteuses favorisant la participation. Nous analyserons un échantillon de projets innovants en matière d'aide alimentaire en mettant en exergue l'activation et la participation des travailleurs bénéficiaires. Le quatrième et dernier chapitre est consacré à la présentation des résultats d'une analyse thématique. Nous y aborderons les possibilités et les pièges de la participation à l'aide alimentaire. Le présent document se clôture par la formulation de recommandations tant au niveau sectoriel qu'organisationnel.

III. L'aide alimentaire en quelques chiffres

Cette première phase de la recherche a pour objectif de dresser un panorama le plus large possible du secteur de l'aide alimentaire en Belgique. A cette fin, un questionnaire en ligne a été envoyé par mail à différentes organisations, qu'il s'agisse d'associations ou de CPAS.

Pour avoir accès aux adresses électroniques, nous avons pu compter sur la collaboration des structures fédératrices suivantes : l'AFSCA, le BIRB, Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, le réseau des épiceries sociales en Flandre « Sociale Kruideniers », le réseau des épiceries sociales Wallonie-Bruxelles « REPIS », la Concertation Aide Alimentaire Bruxelles coordonnée par la FdSS-FdSSB, l'Armée du Salut, la Fédération des Restos du Cœur, les Banques alimentaires (BA) régionales, les « Welzijnsschakels », une sélection d'associations membres de la « Sociale Kaart » et les CPAS, par l'intermédiaire du Service Public Fédéral de Programmation Intégration sociale (SPP IS). Sur base d'une estimation de près de 1.000 organisations actives dans l'aide alimentaire en Belgique¹¹, 369 ont répondu au questionnaire. Même s'il s'agit d'un taux d'échantillonnage non négligeable, le mode opératoire (l'envoi d'un questionnaire électronique) comporte quelques limites. En effet, pour participer à l'étude, les organisations devaient disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet et d'une adresse de référence. L'ensemble des organisations ne disposent pas de tous ces éléments. Enfin, signalons que certaines structures fédératrices n'ont pas voulu nous transmettre en tout ou en partie les coordonnées de leurs membres.

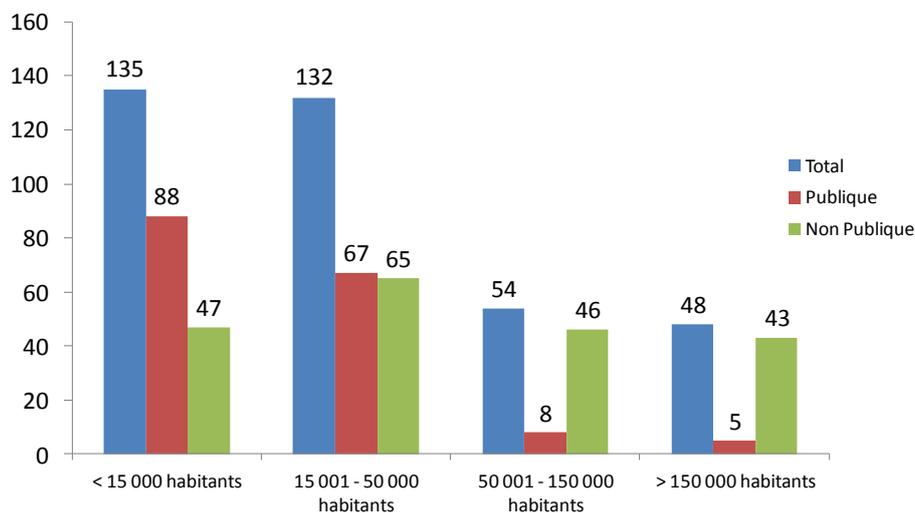
Le questionnaire reprend différentes questions concernant d'une part le mode de fonctionnement des organisations (le nombre de personnes aidées, de bénévoles, d'équivalents temps-plein, etc.) et d'autre part les processus participatifs mis en place au sein des organisations (nombre d'activités, type d'activités, les motivations et les difficultés rencontrées dans la mise en place de tels projets).

¹¹ D'après les listes cumulées du BIRB, de l'AFSCA et des BA.

1. Répartition par densité de population

Le tableau ci-dessous dresse un panorama du nombre d'associations dispensant de l'aide alimentaire, en fonction de la densité de population¹².

Graphique 1: Aide alimentaire par zone d'activité (localisation)



Les structures d'aide alimentaire en Belgique relèvent de deux catégories différentes : celles gérées par les organismes publics (CPAS) et celles relevant d'initiatives privées émergeant du secteur associatif au sens large. Ces dernières sont soit des associations de type bénévole (par exemple les Maisons Croix-Rouge, l'Armée du Salut, etc.) soit de type professionnel. Au niveau de la répartition des organisations entre milieu rural et urbain, 37% des organisations, ayant répondu à l'enquête, sont situées en milieu rural (dans des entités de moins de 15.000 habitants). Ce chiffre monte à 72 % si l'on prend en compte les villes de petite taille (les entités comprenant moins de 50.001 habitants), 28 % des organisations contactées étant actives dans des villes moyennes ou importantes (entités comprenant plus de 50.001 habitants).

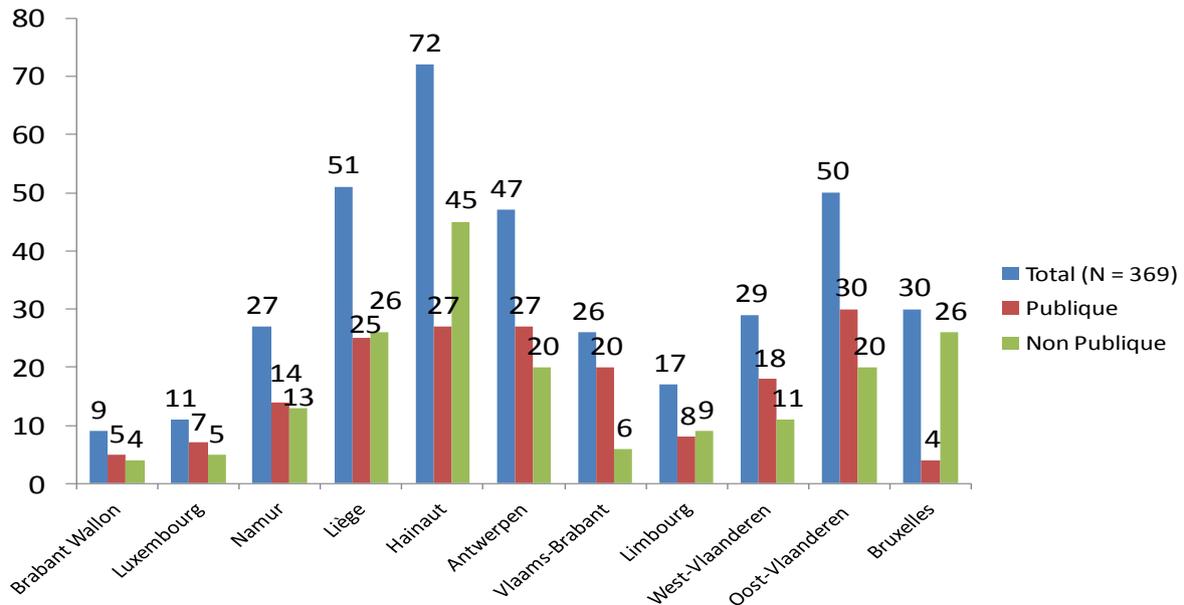
Les organismes publics sont présents de manière équivalente sur l'ensemble du territoire national, leur répartition étant fonction du découpage communal. Cependant, au sein de ces groupes de répondants, les organisations publiques dispensant une aide alimentaire sont davantage présentes en milieu rural (52%) et en milieu semi-rural (40%). Dans les villes (de moyenne et grande taille), les contrastes se marquent fortement : les organismes publics dispensant une aide alimentaire s'élèvent à 7%, le tissu associatif actif dans l'aide alimentaire s'élevant à 44%. Nous supposons que les CPAS actifs dans les villes font principalement appel aux initiatives privées d'aide alimentaire les plus proches, qu'ils redirigent leurs clients vers ces organisations ou qu'ils travaillent en partenariat avec ces dernières. Ces hypothèses seront étayées dans le volet qualitatif de l'étude.

¹² Cette répartition est basée sur une classification des villes et communes selon leurs tailles, reprise dans la loi régissant les CPAS

2. Répartition par Provinces

Le graphique ci-dessous met en exergue la répartition des organisations ayant répondu à l'enquête par province.

Graphique 2: Répartition des groupes de répondants par province



Globalement, les provinces flamandes bénéficient d'une plus grande représentativité des organismes publics dans le secteur de l'aide alimentaire. La Province la plus représentée est située en Wallonie, c'est le Hainaut avec 19%, suivi de près par la Province de Liège 14%, de Flandre Orientale 13% et d'Anvers 12%. Ces Provinces à elles seules représentent 60% des 369 organisations ayant répondu au questionnaire, Bruxelles représentant 8% des dispositifs d'aide alimentaire. Il est important de préciser que ces Provinces comptent les plus grandes villes de Belgique : Bruxelles, Anvers, Liège, Charleroi et Gand. Dans le Hainaut et à Bruxelles, les organisations associatives sont les plus actives.

3. Degré d'institutionnalisation des organisations

Parmi notre échantillon de 369 organisations fournissant une aide alimentaire, une moitié d'entre elles (56%) emploient des travailleurs salariés à temps-plein ou à temps partiel (les emplois aidés n'étant pas pris en compte). Une majorité d'organisations est constituée d'un personnel comptant au maximum 5 équivalents temps-plein, une minorité d'entre elles comptant plus de 5 travailleurs équivalents temps-plein.

Tableau 1: Main d'œuvre rémunérée en ETP (travailleurs sociaux)

Emplois non aidés (ETP)	Nombre	%
0	161	44
0,01 - 0,5	59	16
0,6 – 1	35	9
1,1 – 5	80	22
5,1 – 10	20	5
> 10,1	10	3

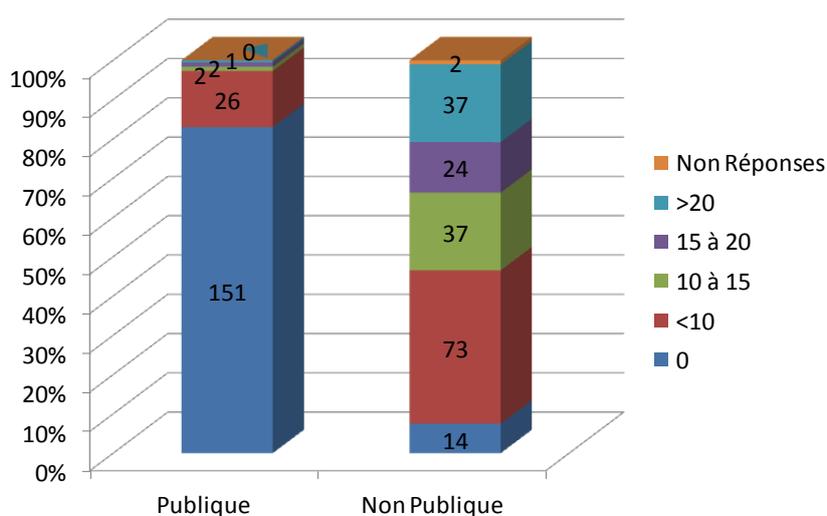
Les personnes engagées dans le cadre d'emplois aidés (contrats Article 60, contrats PTP en Wallonie, etc.) proviennent davantage du secteur public que du secteur associatif.

Tableau 2: Emplois sociaux dans les centres d'aide alimentaire (en ETP)

Emplois aidés (ETP)	Nombre	%
0	232	63
0,01 - 0,5	30	8
0,6 – 1	28	7
1,1 – 5	49	13
5,1 – 10	12	3
> 10,1	14	4

Le secteur associatif repose moins sur des emplois aidés tels qu'explicités ci-dessus mais ce secteur bénéficie d'un investissement bénévole considérable. Au vue du graphe ci-dessous, les organismes privés concentrent un soutien bénévole dans leur travail.

Graphique 3: Bénévoles actifs dans le domaine de l'aide alimentaire

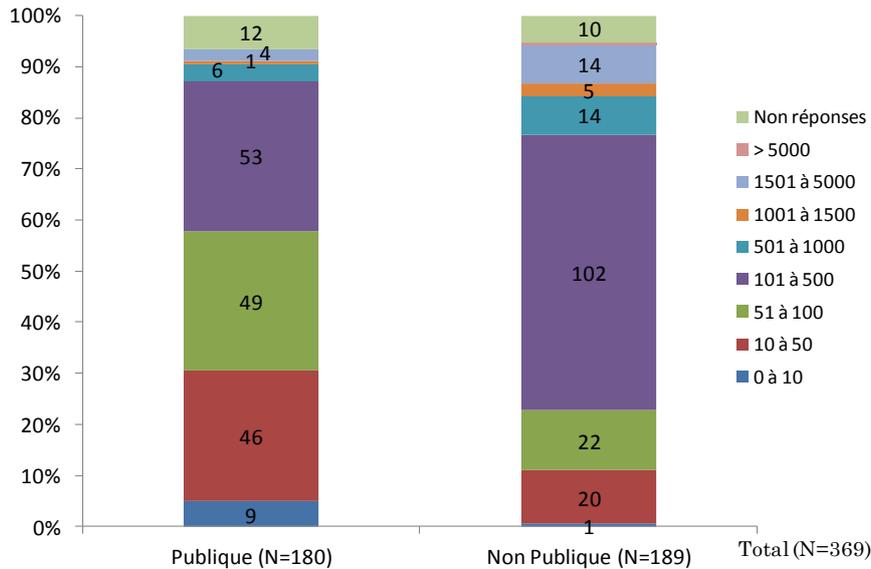


Plus de 80% des organisations publiques ne font pas appel à des bénévoles. 93% des organisations privées ont recours à du bénévolat. 40% (73 organisations) travaillent avec une petite équipe de bénévoles (moins de 10 bénévoles). 37 organisations ont déclaré pouvoir compter sur l'aide de plus de 20 bénévoles.

4. Nombre de bénéficiaires

La majorité des organismes associatifs (54%) accueillent entre 101 et 500 bénéficiaires. Seulement 23% d'entre eux apportent leur aide à moins de 100 bénéficiaires. Dans le secteur public, 58 % des organismes comptent moins de 100 bénéficiaires tandis que 29 % se situent dans une échelle de 101 à 500 bénéficiaires¹³.

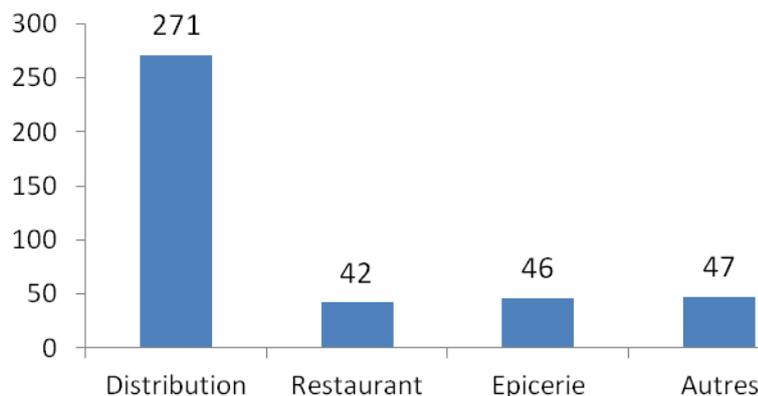
Graphique 4: Organismes par nombre de bénéficiaires (visiteurs)



5. Types de dispositifs

Dans les différentes formes d'aide alimentaire identifiées, la distribution de colis alimentaires est largement majoritaire, puisqu'elle concerne 73% des organisations.

Graphique 5: Aide alimentaire par type de dispositif



¹³ La manière de quantifier la fréquentation varie selon les organisations. En effet, certaines comptabilisent le nombre de repas par semaine ou par mois (indépendamment du nombre de personnes), d'autres possèdent des listes précises des personnes et de la fréquence de l'aide reçue, d'autre encore ne réalisent pas de comptage régulier.

Les restaurants sociaux et les épiceries sociales représentent une part nettement moins significative de l'aide alimentaire totale, s'élevant à 24% du total des dispositifs. Les restaurants sociaux (11%) permettent de fournir des repas chauds à prix démocratiques.

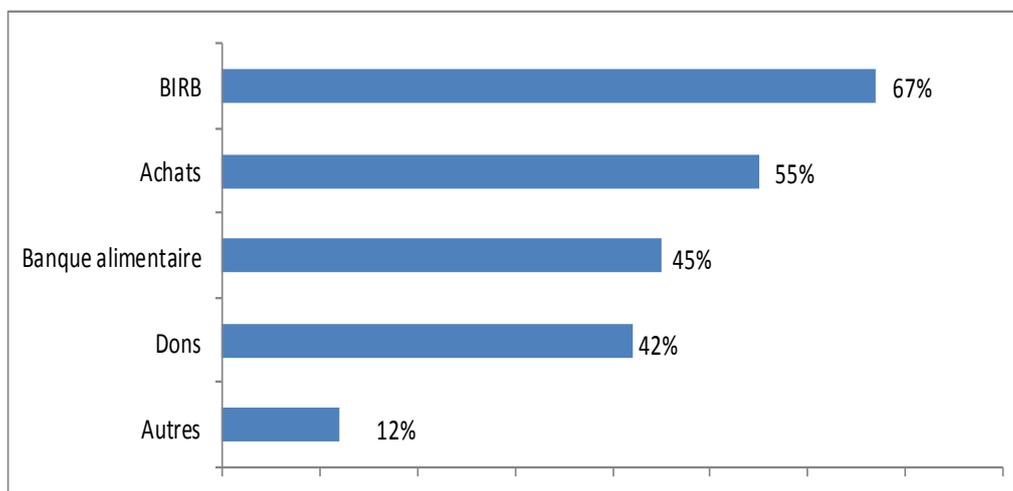
Les épiceries sociales (12%) vendent des produits de première nécessité à un prix plus bas que le marché. La catégorie « autres » englobe différentes pratiques parmi lesquelles :

- les bons alimentaires octroyés par les CPAS sous forme de « Tickets S » ou de « Lunch Pass »
- les systèmes de cafétérias, c'est-à-dire des distributions de tartines, de soupe ou de café mais sans distribution de repas chauds
- les systèmes approchant l'épicerie sociale, comme l'ouverture d'un compte avec avantages dans une épicerie de quartier ou des systèmes de points octroyés dans des commerces de proximité, etc.
- l'urgence sociale, c'est-à-dire que certaines organisations réalisent sur fonds propres différents achats alimentaires de première nécessité sans pour autant constituer un colis.

6. Sources d'approvisionnement

L'aide alimentaire n'est pas une aide illimitée, elle dépend de diverses sources d'approvisionnement. En Belgique, l'aide européenne représente actuellement 50% de l'approvisionnement des Banques alimentaires. L'étude a mis en exergue que 67% des organisations d'aide alimentaire ont comme source d'approvisionnement le BIRB (pour certaines d'entre-elles, il s'agit même de l'unique fournisseur de denrées). Une diminution drastique de l'aide européenne aurait donc un impact considérable pour les organisations et les usagers. Plus de la moitié des organisations recourent à des achats auprès de supermarchés ou de commerces locaux. La part des dons n'est pas non plus à négliger et constitue un apport important tout comme le soutien de la Banque alimentaire.

Graphique 6: Les sources d'approvisionnement des organisations d'aide alimentaire



7. Critères d'octroi de l'aide

Les problématiques liées à l'approvisionnement contraignent les organisations à instaurer diverses modalités de limitation d'accès, selon une série de critères objectifs¹⁴. Les deux critères les plus utilisés sont le critère géographique et le critère financier.

Tableau 3: Critères d'octroi d'aide alimentaire

Conditions d'Accès	Belgique	%
Critère géographique (habiter la Commune, le quartier, la paroisse, etc.)	218	59%
Critère financier (faibles revenus, RIS, etc.)	162	43%
Critères imposés par des organisations partenaires (BIRB, BA, etc.)	92	25%
Critère d'obligation de suivi administratif/accompagnement social	67	18%
Critère d'obligation de suivi financier (médiation et gestion de dettes)	71	19%
Critère de l'urgence (situations d'urgence sociale)	34	9,2%
Pas de critères d'accès	32	8,6%
Critère du statut du public cible (SDF, sans papiers, seniors, etc.)	29	7,8%
Critère d'assistance temporaire ou transitoire (aide ponctuelle)	12	3,2%
Autres (sanctions, aide conditionnée par la participation à des activités, à des formations obligatoires, etc.)	11	2,9%

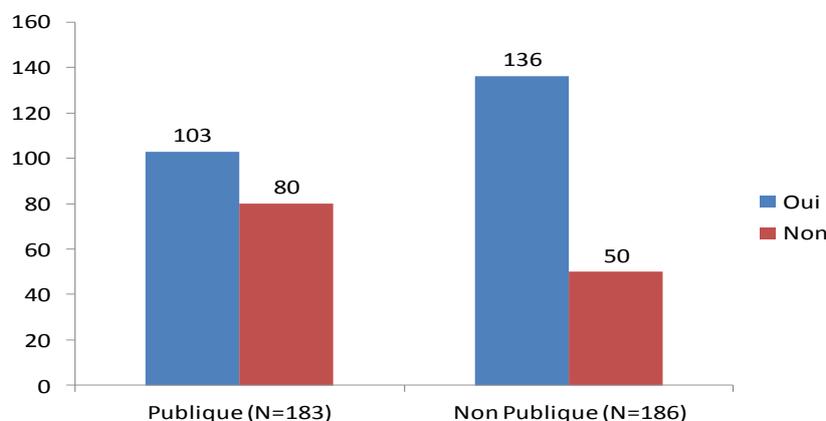
59% des organisations se basent sur une délimitation territoriale. 43% ont recours à des critères d'ordre financier (revenu limité) pour ouvrir le droit à une aide alimentaire. Seuls 8,6% des organisations n'ont pas établi de critères d'accès.

8. Mise en place de projets participatifs

65 % des organisations de notre échantillon déclarent avoir mis en place des dispositifs de participation des usagers en lien avec leur(s) activité(s) d'aide alimentaire. La participation est présente chez 73 % des organisations non publiques et chez 56 % des organisations publiques. Ces pourcentages sont particulièrement élevés. Dans la phase quantitative de la présente étude, nous analyserons ce qui se cache derrière ces chiffres. Les pratiques concrètes ainsi que les réalisations effectives en termes de participation seront détaillées.

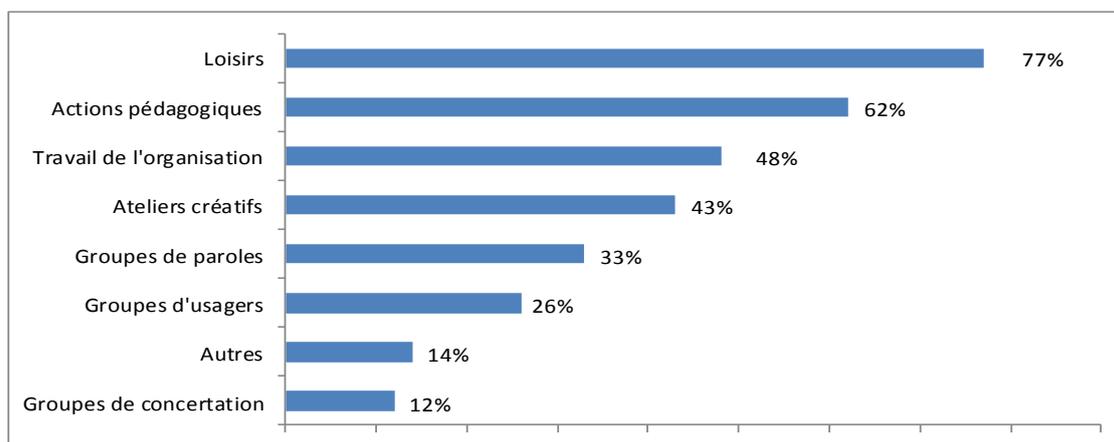
¹⁴ Voir aussi : Hubert, H.-O., Nieuwenhuys, C., *L'Aide alimentaire au cœur des inégalités*, pp.92-107

Graphique 7 : Possibilités de participation des usagers (au sein des organisations contactées)



9. Types de participation

Graphique 8: Types de participation au sein des organisations où elle est présente



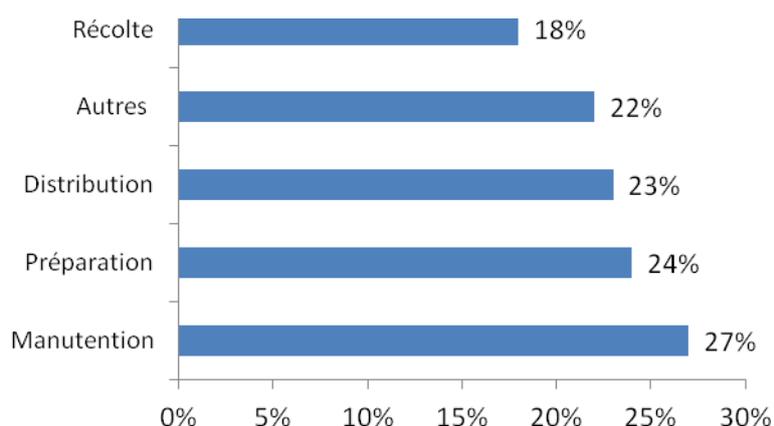
Ce tableau représente la participation des bénéficiaires dans les organisations en général, au-delà du simple cadre de l'aide alimentaire. Les catégories se veulent « englobantes » pour bien représenter le large spectre de la participation. Ainsi, parmi les 239 organismes qui proposent une participation à leurs bénéficiaires, 77% proposent des activités dites de « loisirs ». Il s'agit de donner accès à des activités culturelles ou sportives. Bien souvent décriées, ces activités sont importantes pour lutter contre l'isolement et encourager les liens sociaux. Par ailleurs, elles peuvent constituer une étape préalable à la familiarisation des usagers aux processus participatifs et les encourager à s'y investir davantage.

62 % des organismes où la participation est présente déclinent cette dernière sur le mode de l'action pédagogique. Il s'agit par exemples d'un atelier cuisine ou de sensibilisation à une alimentation saine proposée au sein des épiceries sociales. Les ateliers créatifs concernent 43% des organisations et peuvent prendre la forme par exemple, d'un atelier théâtral dans lequel les bénéficiaires réapprennent à avoir confiance en leur capacité d'expression.

De manière moins présente, les groupes de paroles (33%) permettent aux usagers de s'exprimer sur une thématique choisie et d'essayer de dégager des pistes de solutions. Les groupes d'usagers (26%) sont des moments dans lesquelles on récolte l'avis des personnes afin d'améliorer le fonctionnement des services proposés par les organisations. Les groupes de concertation (12%) se rapprochent du mécanisme de codécision sur certains aspects de la vie de l'organisation. La catégorie « autre » (14%) regroupe des formes de participation plus rares mais réelles telles que par exemple la participation de certains bénéficiaires au sein même des structures décisionnelles des organisations d'aide alimentaire (par exemple, être membre effectif de l'assemblée générale).

Enfin, près de la moitié des organismes (48%) associent leurs bénéficiaires au travail de l'organisation. L'item « travail de l'organisation » comprend notamment la réalisation de petits travaux (peintures, réparations, nettoyage, etc.) mais également la participation à des brocantes, à des ventes ainsi que des tâches directement liées à l'aide alimentaire. Le graphique ci-dessous met en évidence que le travail de manutention (assortiment, rangement des rayonnages, etc.) et la préparation (des colis, de la nourriture au sein des restaurants sociaux) sont les plus courants.

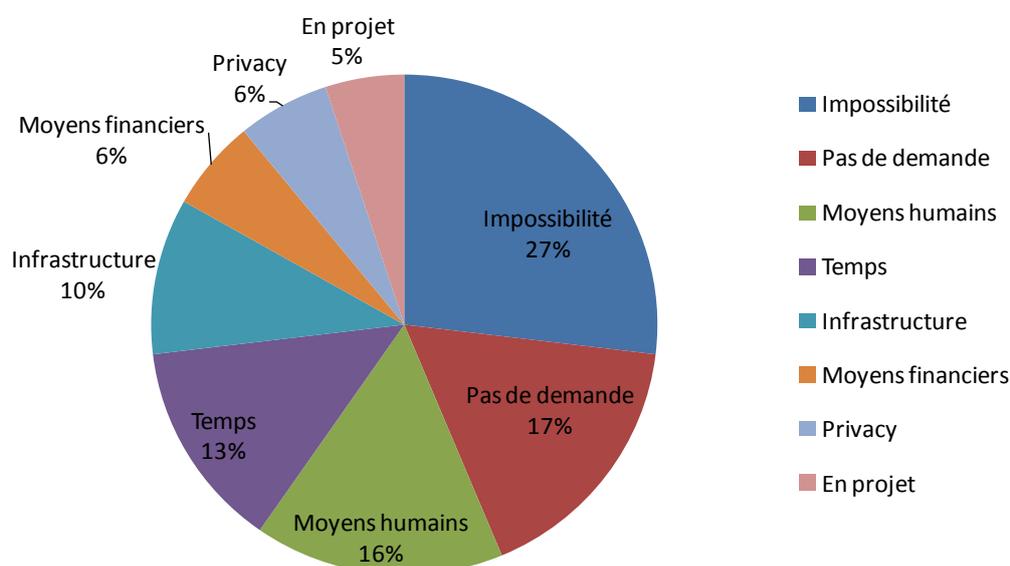
Graphique 9: Tâches liées à l'alimentaire



10. Difficultés pour la mise en place de projets participatifs

Les organisations sont parfois réticentes à mettre sur pied des projets participatifs, parce que cela demande du temps, des moyens humains, une infrastructure adéquate, etc. En réponse au questionnaire, beaucoup ont répondu qu'il leur était impossible d'envisager ce type de projet actuellement. La catégorie « Impossibilité » fait référence aux organisations pour lesquelles ce type de projets ne fait pas partie de leurs missions, ou que d'autres projets similaires sont déjà mis en place dans d'autres organisations (double emploi), voir qu'il s'agit d'une décision hiérarchique en amont. La catégorie « Privacy » fait référence au secret professionnel, à la protection de la vie privée des bénéficiaires.

Graphique 10: Les causes de la non-organisation d'une participation des usagers



Nous avons également demandé de citer les principales pierres d'achoppement dans la mise en œuvre d'une participation des usagers. Cela nous permet d'en détailler les raisons, listées dans le tableau ci-dessous. Les deux principales difficultés identifiées sont les possibilités pratiques et logistiques (accessibilité à des locaux adéquats, etc.) permettant la mise en place de projets participatifs ainsi que le manque de motivation des usagers à prendre part à de tels projets.

Tableau 4: Pierres d'achoppement dans la mise en œuvre d'une participation des usagers

Pierres d'achoppement	%
Difficultés pratiques (finance, infrastructure, personnel, bénévoles, continuité)	26
Motivation des clients	26
Caractéristiques attribuées aux utilisateurs	16
Respect de la vie privée, secret professionnel	12
Manque de compétence organisationnelle, pour ce qui est de la mise en œuvre de la participation.	7
Différence de vision	5
Employés bénévoles trop proches du groupe-cible	6
Règles et règlements	2

11. Moyens pour améliorer la participation

Le tableau suivant résume les arguments évoqués par les organisations pour travailler activement à la participation. On peut avoir recours à la participation afin de renforcer trois niveaux différents : le niveau de l'individu (micro), le niveau des organisations (méso) et le niveau de la société (macro). Des propositions concrètes sont associées à chacun des arguments. Ces propositions indiquent la

manière dont les organisations traduisent concrètement l'idée de la participation dans leur pratique quotidienne.

Tableau 5: Arguments et propositions visant à améliorer la participation

<i>Renforcement</i>	<i>Justifications</i>	<i>Propositions concrètes</i>
Des clients/ Des bénéficiaires (micro)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Renforcer l'empowerment psychologique 2. Renforcer les compétences (sociales) du groupe cible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontres, ateliers créatifs, informations, etc. 2. Éducation, formation, mise en place de jardins communautaires
De l'organisation (méso)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Renforcer l'efficacité des services 2. Renforcer les partenariats 3. Renforcer l'investissement et l'engagement 4. Inclusion, intégration dans le projet de l'organisation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Augmentation des ressources (temps, financements, travailleurs) 2. Simplifier les règles, encourager les collaborations, etc. 3. Encourager le bénévolat 4. Visibilité, publicité, etc.
De la société au sens large (macro)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Favoriser l'intégration 2. Encourager la prise de parole par les personnes précaires dans les sphères publiques et politiques 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisation de rencontres, réinsertion professionnelle 2. Participation à des conseils consultatifs, interpellations politiques, etc.

IV. Projets participatifs innovants dans le domaine de l'aide alimentaire

Ce chapitre met en évidence 14 fiches de projets participatifs prometteurs dans le domaine de l'aide alimentaire. Nous avons sélectionné des projets mis en place dans les trois parties du pays, aussi bien au sein de villes que de petites communes, que ce soient des initiatives d'ASBL ou de CPAS ou encore d'un partenariat entre ces deux organismes. De la sorte, nous avons pu établir un échantillon de dispositifs actuels particulièrement inspirants. Ces dispositifs démontrent que le secteur de l'aide alimentaire est en plein essor. Ils peuvent, en outre, constituer une forme de travail, aisément accessible, émancipant et activant permettant d'impliquer les citoyens les plus fragilisés. Ils prouvent enfin que certaines initiatives parviennent à mobiliser un ensemble de citoyens issus de milieux sociaux sensiblement différents, prenant part, ensemble, à la mise en place d'une société diversifiée et solidaire.



1. La Ferme de la vache : une antenne du CPAS de Liège

La Ferme de la vache est une antenne du CPAS de Liège, située dans le quartier des Pierreuses, au numéro 113-117 de la rue Pierreuse. Le site de la Ferme de la vache est classé. Le site a appartenu aux hospices civils, puis il est devenu patrimoine du CPAS. En 1998, le CPAS a décidé de se réapproprier les lieux et de créer un projet portant sur le maraîchage, dans une visée d'insertion sociale et professionnelle.

La Ferme de la Vache soutient un projet particulier d'économie sociale, un potager collectif qui permet à la fois de proposer des formations en maraîchage dans le cadre du SIS¹⁵ (service d'insertion sociale) et à la fois d'approvisionner une petite épicerie de quartier¹⁶. L'équipe est composée d'une coordinatrice, de quatre professionnels (éducateurs, animateur et assistants sociaux), de six personnes engagées sous contrat Article 60 (trois postes de jardiniers, un poste de cuisinier, un poste de gestion du magasin et un poste d'intendant). Toute cette équipe travaille pour une trentaine de bénéficiaires en moyenne. C'est une volonté de la structure de travailler avec de petits groupes, pour assurer un travail de fond plus approfondi. Globalement, toute personne entrant dans les conditions du « SIS » peut avoir accès aux activités, le recrutement se trouve toutefois favorisé en interne au sein du CPAS.

Les activités proposées se déclinent selon trois axes. Les ateliers SIS sont différents ateliers de travail collectif et communautaire (cuisine, brico, découverte et jardin). Les activités de quartier sont des activités orientées vers les habitants du quartier : la table d'hôtes (les bénéficiaires préparent un repas pour 32 personnes habitant le quartier et les environs, avec un budget déterminé), « Le pt'it canard de la Ferme de la Vache » (création d'un petit journal de l'organisation, distribué dans le quartier), l'épicerie et la participation à diverses fêtes du quartier (nuit des coteaux, carnaval, etc.) Enfin, les animations « nature » pour enfants, sont des animations accessibles aux écoles primaires en discrimination positive et aux associations en charge d'un public d'enfants en difficultés sociales.

La participation est favorisée par différents facteurs : le nombre et la diversité des activités proposées, l'environnement et le cadre offert (un écrin de verdure en pleine ville), l'ambiance et l'équipe (une équipe jeune et dynamique, une ambiance conviviale). La Ferme de la Vache vise l'insertion sociale et l'apprentissage pour ses usagers. Mais, dans un projet à plus long terme, elle vise une possibilité d'insertion professionnelle, surtout par les postes Article 60 ainsi que par les ateliers de maraîchage et de cuisine.

Les collaborations qu'entretient l'organisation sont nombreuses, notamment avec d'autres antennes du CPAS. La Ferme de la Vache collabore aussi avec des partenaires et institutions extérieurs (la Maison de la citoyenneté, la Maison carrefour, des écoles etc.) et est ouverte aux habitants du quartier.

¹⁵ Le décret wallon du 17 juillet 2003, relatif à l'insertion sociale met en place ces dispositifs. Les SIS sont des Services d'Insertion Sociale qui répondent à différents objectifs : 1) rompre l'isolement social ; 2) permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; 3) promouvoir la reconnaissance sociale ; 4) améliorer le bien-être et la qualité de la vie ; 5) favoriser l'autonomie. Le décret définit, à l'article 5, la réalisation de ces objectifs par la mise en place d'actions collectives ou communautaires

¹⁶ Au niveau de l'épicerie, il s'agit d'une initiative sociale dans le sens où elle répond aux critères « d'accessibilité et de prix », l'épicerie étant accessible au tout venant avec des tarifs préférentiels : les personnes précaires bénéficient de fortes réductions sur les produits. Cependant, cette initiative se démarque d'autres épiceries sociales dans le sens où la production est limitée et où elle ne propose pas de produits de première nécessité (lait, pain, pâtes, etc.)

2. La «Rochelle» et l'«Entraide inter-paroissiale» : deux antennes de l'ASBL Promotion Famille

L'ASBL La Rochelle est une Maison de quartier située au n°2 de la Rue des écoles à Roux, l'ASBL « Entraide de Courcelles » est située au n°4 de rue Saint-Roch à Courcelles. Toutes deux sont situées dans la périphérie de Charleroi et sont deux antennes parmi les dix associations membres de l'ASBL Promotion Famille.

Promotion famille est une ASBL fondée en 1974, à Charleroi. Dans un souci de proximité et d'accessibilité, huit parmi les dix antennes sont implantées au cœur de quartiers et de villages, parmi les plus précarisés, les deux dernières antennes étant des services spécialisés adaptés aux besoins de publics ciblés (bateliers et immigrés, demandeurs d'asile). Des deux ASBL, la Rochelle et l'Entraide inter-paroissiale de Courcelles se sont créées au départ d'initiatives bénévoles, dispensant une aide alimentaire rudimentaire et d'urgence sous forme de colis alimentaires. Pour Courcelles, il s'agit de l'union de différentes paroisses, et pour Roux, de l'initiative bénévole d'une équipe d'entraide paroissiale. Les deux ASBL sont devenues membres de l'ASBL Promotion Famille, ce qui leur a permis de se professionnaliser et d'obtenir des subsides pour engager un travailleur social à temps partiel.

Les deux ASBL s'adressent à un public sensiblement similaire. Il s'agit de personnes et de familles en situation de grande précarité, se trouvant dans des situations d'isolement ou dans des situations très marginales au niveau social¹⁷. Les objectifs des deux ASBL sont également très proches, ils visent l'accompagnement psychosocial global de leurs publics ainsi que la mise en place de projets collectifs et communautaires. A Roux, l'équipe est composée d'un coordinateur bénévole, de deux professionnels (1 ETP), de plusieurs personnes engagées sous contrat Article 60, de plusieurs bénéficiaires encadrant et d'une vingtaine de bénéficiaires bénévoles. Courcelles suit approximativement le même développement mais n'emploie pas «d'articles 60».

Promotion Famille organise une Centrale d'Achats Groupés, sorte d'épicerie sociale, au sein de l'ASBL pour l'ensemble de ses membres. L'ASBL la Rochelle a réorienté ce projet, pour réaliser une coopérative d'achats communs¹⁸, composée de différents secteurs : la coopérative « meubles », la coopérative « vêtements » et la coopérative « alimentaire ». Concrètement, meubles et vêtements sont donnés à l'ASBL et revendus aux usagers pour des sommes dérisoires. Un jardin communautaire permet d'approvisionner la coopérative alimentaire en produits frais (fruits et légumes). L'ensemble des sommes récoltées pour les différents secteurs (meubles et vêtements) sont reversées dans la coopérative alimentaire. «Chaque coopérateur possède une carte de coopérateur, qu'il charge avec de l'argent. Avec cet argent, l'ASBL procède à des achats en grosses quantités, que les coopérateurs paient en «points» prélevés sur leur carte. La carte peut également servir de système d'épargne : chacun peut retirer au fil du mois une partie de l'argent qu'il y a placé.¹⁹» L'objectif de cette initiative est double, il s'agit prioritairement de permettre aux personnes d'être directement actrices de l'aide

¹⁷ Pauvreté structurelle : problèmes d'analphabétisme, de santé mentale, d'hygiène, etc. et grosses problématiques familiales (gardes d'enfants, SAJ, etc.)

¹⁸ La coopérative d'achats communs n'est pas une épicerie sociale dans le sens où l'objectif poursuivi ne vise aucunement à promouvoir un commerce parallèle pour les personnes précaires mais à les maintenir dans la société et dans le circuit « traditionnel » de consommation.

¹⁹ Franck, I., « De la lasagne industrielle à la soupe du jardin : Colis alimentaires ou jardin coopératif ? », septembre 2001, Vivre Ensemble Education, Analyse, p.2

qu'elles reçoivent (investissement sur le potager et/ou réparation des vêtements par les différents ateliers), ensuite de leur permettre de choisir les produits alimentaires achetés par le recours à des discussions et à des prises de décisions en commun, entre coopérateurs accompagnés par les travailleurs.

Les activités au sein des deux ASBL sont organisées par des ateliers SIS, cependant certaines activités n'entrent pas dans les SIS parce qu'elles s'adressent à un public plus large, c'est le cas notamment de certains groupes de parole à Courcelles et de l'espace de développement communautaire à Roux.

Courcelles :

Les ateliers SIS mis en place à Courcelles sont les suivants : informatique, cuisine « culinaire », alphabétisation, jardin, couture. Deux groupes de parole sont également mis en place, l'un portant sur le deuil, le second sur la parentalité. L'ASBL a également comme projet de mettre en place une école de devoirs en partenariat avec une école de la commune.

Roux :

Le terme « Espace » est préféré au terme « Atelier »²⁰. Les cinq espaces sont les suivants : théâtre, cuisine, échange de savoirs, informatique, couture (espace qui permet la collaboration à la « coopérative vêtements »). Les espaces SIS sont complétés par l'Espace de développement communautaire (EDC). Il complète le SIS dans le sens où l'accès aux espaces SIS est limité aux personnes majeures de moins de 64 ans et pour une durée déterminée. Les personnes n'entrant plus dans les conditions SIS peuvent s'investir dans l'EDC au niveau du potager collectif (apprentissage et approvisionnement de la coopérative), au niveau de la coopérative en devenant membre coopérateur (participation aux choix, discussions, décisions, etc.), et au niveau de la Caverne d'Ali Baba (en tant qu'animateur, accompagnateur, etc.). La Caverne d'Ali Baba est un espace pour les enfants défavorisés. Il ne s'agit pas d'une école de devoirs mais de la mise en place de diverses activités socioculturelles à la demande des enfants. L'EDC favorise une « logique d'entraides » dans le sens où il permet aux usagers de se rendre utiles au moyen d'une forme de bénévolat particulière, partant du principe que toute personne a des connaissances et des compétences à valoriser.

Globalement, la participation est favorisée par la liberté laissée aux personnes. A Roux, les locaux sont ouverts de 9h à 18h. Un local est mis à la disposition des personnes pour se rencontrer, discuter autour d'un café, etc. La participation est également encouragée par le degré important d'identification au lieu (ouverture/flexibilité). Les deux ASBL sont véritablement un lieu de référence pour les usagers. L'investissement bénévole est important, souvent les bénévoles déchargent les travailleurs au niveau de l'animation, de la logistique, etc. Aussi, différents arrangements sont-ils construits dans un esprit de solidarité, afin d'économiser les moyens financiers. A Roux par exemple, les locaux appartiennent à la cure (peu de frais de loyer et de charges), l'encadrement des usagers se fait par les travailleurs, soutenus tant par des bénévoles bénéficiaires que par des bénévoles du village (personnes ne nécessitant pas d'aides matérielles de l'ASBL mais disposant de temps et de l'envie de s'investir).

Les collaborations sont nombreuses:

Le CPAS local : les CPAS orientent certaines personnes vers les ASBL, certaines activités sont organisées en partenariat. Des collaborations existent également avec le CPAS de Charleroi pour des

²⁰ L'idée est la suivante : « l'atelier » implique l'initiative d'un travailleur dans une vision assez ascendante, tandis que « l'espace » a pour but d'introduire la notion de « rencontre » et de moduler l'activité à partir des demandes du public.

événements de plus grande envergure, où le public de l'ASBL est invité à participer (Théâtre action). A Roux, le CPAS permet à des personnes engagées sous contrat Article 60 de travailler au sein de l'ASBL. La structure Promotion Famille : au niveau structurel, Promotion Famille est l'employeur des travailleurs et siège dans le Conseil d'Administration des ASBL. Différentes collaborations existent également entre antennes. Des associations d'inspiration chrétienne : les collaborations concernent la mise en place de projets particuliers avec Vivre Ensemble (soupers, excursions, concours, ...). Ces collaborations visent également la rédaction d'articles de presse ou d'études. Le même genre de partenariats existe également avec Entraide et Fraternité, Caritas, etc. A Courcelles, les cours d'alpha sont organisés avec la collaboration de Vie féminine.

3. Le CPAS de Marchin et la Maison des Solidarités

La Maison des Solidarités est située au cœur de la Commune de Marchin (Province de Liège, arrondissement de Huy), à +/-100 mètres du CPAS (Rue Émile Vandervelde, 6A - 4570 Marchin).

En 2004, une réflexion a été menée par les autorités communales de Marchin (le CPAS, l'Asbl Devenirs et d'autres acteurs de terrain). Il devenait judicieux de mettre en place des solutions plus communautaires pour faire face aux difficultés financières rencontrées par une partie de la population de Marchin. Cette réflexion a abouti à la décision de créer un lieu convivial, chaleureux où les personnes puissent se restaurer. En 2005, le CPAS achète un bâtiment comprenant la salle de quartier. Le restaurant solidaire est intégré au sein de la Maison des Solidarités. Parallèlement, lors de la réalisation d'enquêtes sociales auprès du public-cible, le service social constate que les personnes faisant appel à leurs services vivent dans des conditions d'isolement problématiques. Différents facteurs sont à l'origine de ces situations : conflits (familiaux, de voisinage, etc.), manque de confiance en soi empêchant d'aller vers les autres, manque de connaissance des structures et des personnes gérant ou travaillant au sein ces structures.

La Maison des Solidarités est un lieu où toute personne est la bienvenue. Le restaurant social est ouvert à tout le monde, le prix des repas se modulant en fonction des revenus. Les actions liées au service d'insertion sociale visent un public âgé de 18 à 65 ans, pour qui le marché de l'emploi n'est pas accessible directement.

En plus du restaurant et des colis alimentaires (en hiver), d'autres projets d'insertion ont été menés par le service de réinsertion : atelier cuisine, bar à soupe, atelier jardin, atelier réparation de vélos, atelier créatif, sorties culturelles, projet communautaire au sein des résidences sociales, ...

La participation est favorisée par l'investissement de certains bénéficiaires. En 2004, une personne bénéficiaire organise des repas hebdomadaires. Le projet s'est développé progressivement, prenant différentes formes pour devenir aujourd'hui un restaurant solidaire ouvert quatre jours par semaine. Trois personnes ont été engagées par le CPAS comme cuisiniers, après une période de bénévolat. Les autres participants s'inscrivent dans le cadre d'un projet d'insertion développé par le Service d'insertion sociale du CPAS. La participation est également favorisée par la volonté politique du CPAS et les collaborations avec d'autres acteurs (centres). En 2004-2005, le CPAS de Marchin initie ainsi un atelier théâtre : la troupe constituée se choisit un nom : les Itinérantes. Le Centre Culturel accompagne le projet, effectue la promotion du spectacle, recherche des lieux de diffusion et

soutient financièrement la troupe. Un échange avec une troupe de théâtre du Burkina Faso a été organisé : la troupe de théâtre burkinabé est venue à Marchin et vice-versa.

Les collaborations : Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Centre culturel de Marchin, les Chiroux à Liège, le Zézétique (théâtre de Liège), l'ASBL Devenirs, Article 27, Lire et Ecrire asbl, Latitude 50°...

4. Le CPAS de Profondeville

Ce CPAS rural est situé au n°66 de la Rue Jules Borbouse à 5170 Bois-de-Villers, dans la Province de Namur, dans la Commune de Profondeville, regroupant six villages.

Dans le cadre de l'intervision, nous avons travaillé autour d'un récit relatant la mise en place d'un projet potager au CPAS de Profondeville. Il faut noter que ce CPAS a engagé une personne qui est spécifiquement chargée de l'organisation des activités d'insertion au sein du CPAS.

Les activités organisées s'adressent à l'ensemble des usagers du CPAS, bien que les objectifs diffèrent d'une activité à l'autre.

Le projet potager n'est qu'un projet parmi d'autres. Le CPAS organise des séances d'information sur un thème ou l'autre, des excursions, des ateliers créatifs pour adultes, des stages pour enfants, un atelier théâtre sur le thème des économies d'énergie.

Pour ce qui est du projet potager, il était en passe de définir son orientation propre quand nous avons rencontrés les acteurs impliqués. Trois propositions ont été évoquées, chacune concernant un aspect différent de la participation :

- Productivité du terrain : l'objectif étant de permettre une distribution relativement large des légumes cultivés, il est envisageable d'engager uniquement des personnes salariées avec des compétences et des connaissances en culture maraîchère.
- Sensibilisation à l'alimentation saine : l'objectif est de rendre la production accessible aux usagers en leur donnant accès à des produits sains dans les colis alimentaires. L'énergie devant se concentrer au niveau des travailleurs sociaux (choix de thématiques, animations d'activités, etc.)
- Participation des usagers: le projet s'adresse directement aux usagers du CPAS, tout en leur permettant de s'investir dans des projets particuliers, c'est-à-dire les assimiler à la culture et la récolte, être à l'écoute de leur envies et de leurs suggestions. Le projet permet également de créer des animations pédagogiques, des formations connexes au projet.

A l'heure actuelle, le projet s'oriente donc vers un projet d'économie sociale, l'objectif premier étant la production de vingt paniers de légumes par semaine²¹. Jusqu'à aujourd'hui, la petite production récoltée ne permet pas encore la distribution. Les légumes sont disposés dans la salle d'attente du CPAS, les personnes se rendant à la permanence sociale peuvent se servir. Depuis un an, une bénévole usagère est présente certains jours dans la salle d'attente²². L'animatrice n'a pas démarché auprès des usagers du CPAS pour qu'ils s'impliquent dans le projet, parce qu'elle estime que l'infrastructure ne le permet pas (absence de toilettes, d'abri en cas de pluie, d'outillage adéquat). L'animatrice nous explique qu'elle bénéficie de peu de soutien, les assistants sociaux du CPAS n'ont pas le temps de la soutenir et de s'impliquer.

Les collaborations : Article 27, La Maison de Tous, SPP Intégration Sociale, etc.

²¹ La première saison du potager s'est ouverte en avril 2008, plusieurs personnes sont investies dans le projet : l'animatrice, un travailleur Article 60, deux usagers du CPAS, un bénévole, un jeune horticulteur à mi-temps.

²² Elle explique la démarche du potager, donne un mot d'explication sur les légumes anciens et des recettes faciles à faire.

5. L'ASBL Maison des Familles – L'Assiette pour tous

L'antenne principale se situe dans le centre de la ville de Tournai, au 12 de la rue de Monnel. D'autres antennes existent à Frasnes, Chièvres, Estaimpuis et Brunehaut. Ce sont les Equipes populaires de Tournai qui sont à l'origine de la création de la Maison des Familles (1989). La création du premier restaurant date de 1993. Officiellement, « L'Assiette pour tous » (restaurant social) et « la Maison des Familles » sont deux asbl différentes mais la gestion quotidienne est commune. La MDF est située dans la Fabrique d'Eglise. A un certain moment, celle-ci tombait en ruine. Un reportage de la télévision locale a mis en lumière ce problème et un riche commerçant de la ville s'est décidé à racheter le bâtiment et à refaire la toiture. La MDF ne paye pas de loyer.

L'objectif est « d'attirer les gens par le ventre » (via les colis, les épiceries et le restaurant social), pour pouvoir réaliser un travail plus global avec les personnes. L'objectif est aussi la récréation de liens sociaux pour des gens qui vivent souvent dans la solitude. L'association est reconnue comme SIS (Service d'insertion sociale). Le président résume ainsi la philosophie de l'association : « on devient aidé en devenant aidant ». Les activités sont les suivantes : Colis alimentaires (22.000/an) ; épiceries sociales, restaurants sociaux (14 000 repas/an sur Tournai et Frasnes - 3 euros pour un menu complet), boutique de vêtements de seconde main, permanences sociales (à Tournai et Frasnes), activités culturelles organisées avec les Articles 27.

La participation se fait à plusieurs niveaux : par la distribution des colis, le service à table au restaurant, le travail de nettoyage, épluchage, rangement, gestion des stocks, etc. Les bénévoles ont de réelles responsabilités. Par exemple, un bénévole gère tout le hangar, transport et réception des marchandises de la Banque alimentaire. La participation se traduit aussi dans l'implication des bénéficiaires-bénévoles dans la structure organisationnelle. Dans chaque antenne, il y a un comité de gestion qui se tient tous les deux mois, réunissant travailleurs et bénévoles. L'assemblée générale des volontaires-bénévoles, se tient une ou deux fois par an (40 personnes). Il existe aussi l'assemblée générale juridique, dans laquelle se retrouvent des usagers-bénévoles. Ceux-ci sont choisis sur base de leur expérience au sein de l'association et leurs compétences (discrétion, etc.). La participation est plus difficile ou impossible avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Les collaborations avec les CPAS sont nombreuses et positives : mise à disposition d'Articles 60 à Tournai et dans différentes antennes, tickets-repas délivrés aux bénéficiaires du CPAS pour le restaurant social l'Assiette pour Tous. A l'épicerie de Brunehaut, le CPAS local met à disposition un local (comme avec le CPAS de Chièvres et Estaimpuis). Par ailleurs, l'assistante sociale du CPAS de Brunehaut fait ses permanences dans ce même local, afin d'éviter de longs déplacements pour les personnes ayant des difficultés de mobilité, l'entité étant peu desservie au niveau des transports en commun. A Brunehaut toujours, la MDF participe également aux Coordinations sociales (réunions à thème) organisées par le CPAS pour les différents travailleurs sociaux. A Frasnes, il n'existe pas de lien privilégié avec le CPAS mais bien avec le réseau associatif de l'entité : AMO, Maison de jeunes, etc. La MDF fait partie du Relais social urbain (membre du comité de pilotage). Il existe aussi une collaboration avec la Maison de la culture de Tournai pour les sorties culturelles (animation, explications,...). A Tournai, on constate une collaboration efficace et cordiale avec le CPAS, dans le cadre de l'accompagnement individuel des usagers. Les différents responsables de la Maison des Familles et des services du CPAS se connaissent depuis de nombreuses années, une confiance s'est tissée au fil du temps.

6. Le CPAS de Libin

Le CPAS de Libin, est situé en plein cœur du village de Libin, au n°7 de la Rue du Commerce, non loin de Libramont, dans les Ardennes.

Le CPAS a mis en place un dispositif d'aide alimentaire, en proposant des colis alimentaires à ses usagers. Depuis le début des années 2000, le CPAS propose des colis « BIRB », composés de produits provenant des excédents CEE, uniquement aux personnes aidées dans le cadre de la guidance budgétaire. Ces colis permettent de répondre à la demande d'aide alimentaire qui ne cesse de croître. En 2004, suite à des collaborations avec des commerces de proximité, le CPAS propose également des colis « Proxy » composés d'invendus et de dons des supermarchés de proximité. Ces colis sont proposés à l'ensemble des personnes émargeant du CPAS. Cette initiative a permis de réduire considérablement la violence et l'agressivité émergente au sein du public. Ces colis représentent une aide matérielle concrète, permettant aux personnes de ne pas repartir chez elles les mains vides. Depuis 2006, le CPAS propose une troisième catégorie de colis, les colis « Colruyt », composés d'achats réalisés sur fonds propres. Ces colis ont vu le jour suite à de nombreuses réflexions en interne à propos des produits proposés, qui souvent ne sont pas sains ou diététiques (paëlla, raviolis, couscous, etc.), manque de produits frais, de fruits et légumes (même en conserve). Seules les personnes en suivi et en demande auprès du CPAS ont accès à ces colis.

L'objectif poursuivi par le CPAS de Libin est d'accompagner aussi globalement que possible les personnes venant demander une aide, par un suivi individuel mais également par la mise en place de projets participatifs. Au niveau du public, les demandes les plus fréquentes sont celles de personnes isolées et précaires. Mais depuis quelques années, les travailleurs assistent à une évolution de la demande, par une amplification de demandes d'aide alimentaire de la part de travailleurs et de personnes qui arrivent difficilement à nouer les deux bouts, alors qu'auparavant ils y parvenaient.

Les activités proposées par le CPAS sont assez diversifiées, seules les activités véritablement participatives sont abordées ici. Le CPAS propose des activités socioculturelles, en partenariat avec les Articles 27. La situation géographique ne favorise pas l'accès à la culture, les infrastructures (théâtre, cinéma, etc.) sont souvent assez distantes, les personnes précaires ne disposant souvent pas de voitures, il leur est presque impossible de participer à ce genre d'activités. Le CPAS a trouvé une piste assez éclairante : il a demandé à des personnes bénévoles des environs, qui désiraient rendre service, de suivre la formation d'« ambassadeurs culturels » d'Article 27. Ces personnes véhiculent et accompagnent les usagers du CPAS participant aux activités. Les places sont limitées en fonction du nombre d'ambassadeurs disponibles. Souvent, des projections de films, des après-midis jeux de société, etc. sont organisés dans les locaux du CPAS, afin de réduire les déplacements. Des excursions plus importantes ont lieu dans le cadre d'activités organisées par plusieurs CPAS ou par l'ASBL Article 27 (visite du Musée des instruments de musique à Bruxelles, etc.). Le CPAS a un partenariat avec une association CRIEE, pour la réalisation de sorties « nature », cueillette de champignons, réalisation de houmous, promenades, etc.

La Pause Enfants Parents (PEP), elle, a vu le jour suite aux demandes de plusieurs jeunes mamans désireuses d'être soutenues dans leur parentalité. Il s'agit d'un espace qui veut favoriser la construction du lien entre parents et enfants et soutenir la parentalité, en renforçant les

compétences parentales. La mise en place de ce projet est favorisée par un travail de réseau important et des collaborations avec des structures différentes : ONE, diététicienne, infirmières, etc.

Le Développement Encadrement Formation Intégration par le Travail et la Socialisation (DEFITS) est un projet mené en collaboration avec différents CPAS régionaux (Libin, Saint-Hubert, Tellin et Wellin). DEFITS a pour objectif d'aider des personnes confrontées à des problèmes sociaux et professionnels à définir un projet de vie, un projet professionnel et de les accompagner dans la réalisation de ces projets. Ce projet comprend, entre autre, un espace de rencontre et d'échange, des activités collectives et participatives, la préparation et l'accompagnement vers l'emploi.

La participation est favorisée surtout par le travail social de proximité réalisé par les travailleurs sociaux. La participation est adaptée aux différents publics, les personnes sont orientées vers les différents projets en fonction de leur problématique, de leurs intérêts, de leurs compétences, etc. La participation est également encouragée dans un milieu très rural où la vie est conditionnée par les déplacements en voiture : courses, magasins, etc. Sans voiture, les personnes sont très isolées. Le CPAS veut pallier les problèmes posés par la localisation géographique, le fait que la région est mal desservie en transports en commun et que les dénivelés ne favorisent pas les trajets en vélo. Nombre d'activités sont organisées dans les locaux du CPAS ou dans d'autres locaux de la Commune, pour éviter la stigmatisation « CPAS ». La mise en place des ambassadeurs Article 27 aide également. Enfin, il convient d'insister sur l'importance que revêt le travail social global et de proximité en milieu rural. Le CPAS réalise un véritable travail de fond et de proximité, particulièrement avec les personnes isolées. Le CPAS agit essentiellement en première ligne, sans trouver énormément d'appuis-relais au niveau associatif. Les travailleurs connaissent relativement bien leurs usagers et pour certaines personnes, les travailleurs apportent les colis à domicile. Les projets sont adaptés à leur public.

Les collaborations sont assez diversifiées, des partenariats assez forts sont construits avec d'autres CPAS de la Région, notamment pour le projet DEFITS et pour un projet en devenir concernant un potager communautaire ; avec des associations telles la Croix-Rouge de Libin et avec d'autres structures telles l'ONE pour la Pause Enfants Parents.

7. Le Comité de la Samaritaine

Le Comité de la Samaritaine est une maison de quartier située au cœur des Marolles, au n° 41/6 de la Rue de la Samaritaine. L'ASBL existe depuis mars 1981. Et elle a été fondée par les mobilisations collectives des habitants du quartier, soutenus par des médecins²³. Les habitants et les médecins se sont unis en 1980-81 pour créer le Comité de la Samaritaine puis, le restaurant social. Un des moments forts de l'association s'est déroulé en 1989, lorsque la Ville de Bruxelles a décrété que les logements du quartier étaient insalubres et a décidé d'expulser toute une partie des habitants de la rue, pour rénover une partie des logements destinés à devenir des logements de luxe (à côté du Sablon). Les habitants se mobilisent et sortent leurs matelas, dorment dans la rue pendant plusieurs nuits, prévenant la presse afin que l'événement soit couvert médiatiquement. Suite à cette mobilisation, la Ville de Bruxelles décide de rénover les bâtiments et d'en faire du logement à caractère social ; habitants et médecins forment alors un comité de quartier qui s'est professionnalisé au fil du temps, pour devenir l'association actuelle, qui continue à militer et à travailler avec les habitants, notamment sur des projets de rénovation urbaine.

Le Comité de la Samaritaine est une maison de quartier dont l'activité principale est un restaurant social. L'objectif de l'association est de répondre aux besoins des personnes les plus précarisées du quartier. Cependant, depuis quelques années, le public-cible se diversifie, d'abord parce que l'association a amélioré la qualité du restaurant en faisant importer les plats, ensuite parce qu'elle a augmenté la capacité d'accueil. L'association qui bénéficiait d'un ancrage assez fort chez les personnes ayant assisté à ses débuts, voit ces personnes disparaître peu à peu (vieillesse) et s'ouvre à un public plus large, plus jeune, avec une plus grande proportion de mères isolées avec enfants à charge et aussi une plus grande prévalence des problèmes de santé mentale. L'équipe est composée d'une coordinatrice et de trois travailleuses sociales, chacune responsable d'un domaine particulier : restaurant, projets communautaires et suivi individuel.

L'ASBL vise un accompagnement psychosocial global des personnes en réalisant un travail de proximité avec les usagers. Une grande importance est accordée à l'accompagnement informel des personnes, lors de discussions à table durant les repas ou lors des activités. Au vu du public de l'ASBL (personnes très fragilisées, SDF, etc.), le suivi individuel n'est pas obligatoire et c'est souvent un suivi informel qui est privilégié. D'autre part, l'association mobilise les usagers à la vie du quartier, par la mise sur pied de projets communautaires en partenariat avec d'autres associations. L'ASBL recourt également à des méthodes d'intervention complémentaires par la mise à disposition d'un accompagnement social individuel des personnes, si elles le souhaitent et par le renforcement du lien social entre les usagers, grâce aux actions communautaires et au restaurant social.

Le restaurant social est l'activité principale de l'ASBL. L'objectif est de permettre aux personnes précaires du quartier de se restaurer et de recréer du lien social. Les usagers sont véritablement inclus dans le projet, dans le sens où ils peuvent devenir bénévoles au sein du restaurant. Cette initiative émane, au départ, d'une demande du public couplée à la volonté d'intégrer plus durablement les personnes au sein de l'organisation (équipe de quatorze bénévoles bénéficiaires).

²³ Les médecins travaillant dans le quartier se sont rendu compte qu'une série de pathologies dont souffraient les habitants pouvaient être soignées si les gens s'alimentaient correctement et s'ils vivaient dans des logements plus sains.

Par le restaurant, le Comité de la Samaritaine et son conseil d'administration visent à la mise en place d'un principe de cogestion. Les bénévoles sont encadrés par une travailleuse sociale et une réunion est organisée mensuellement. Les activités de bénévolat sont à la fois du ressort de la formation (service, cuisine, gestion des stocks, etc.), de la responsabilisation (horaires, tâches précises, etc.) et de la prise de décisions (choix menus, avis sur la réalisation de travaux ou des achats particuliers, ...). Au niveau des activités, à plus ou moins moyen terme (ou long terme), chaque activité vise la mise en place de différents comités « de gestion d'usagers ». L'objectif étant que les bénéficiaires organisent en groupe les activités qui les intéressent sur base d'une co-construction et que les travailleurs ne soient plus autant en première ligne pour proposer les activités et les organiser. Objectif qui se veut également plus émancipateur pour les personnes. Les activités proposées par l'ASBL sont nombreuses et diversifiées. Toutes les semaines sont organisés des ateliers cuisine. Tous les mois s'organisent des sorties socioculturelles (sur base des Articles 27), des petits-déjeuners thématiques dont le principe est d'inviter un intervenant (travailleur social, médecin, diététicien, etc.), dans l'objectif de répondre aux questions et aux besoins du public, des soupers thématiques. Le projet potager commun est un projet émanant d'une proposition de la Ville de Bruxelles (la Régie foncière) mettant à disposition un espace inoccupé. Suite aux demandes des habitants, le projet s'est orienté vers un potager. Ce projet potager est concrètement mis en place depuis à peu près trois mois. Il favorise la mixité entre les usagers de l'ASBL et les habitants du quartier : on assiste à une mixité intergénérationnelle et interculturelle avec des personnes provenant de milieux sensiblement différents.

La participation est favorisée par la grande souplesse d'accueil : les locaux de l'ASBL sont ouverts quotidiennement de 9h à 16h, des bénévoles préparent le café pour accueillir les premiers arrivés. L'identification au lieu est un atout également : de par son passé historique et de par son rôle militant au sein du quartier, l'association occupe une place importante dans la vie des habitants précaires du quartier. La place essentielle accordée à « l'informel » est un véritable atout, au vu du public de l'ASBL. L'association entretient des collaborations très nombreuses et très riches. Elle met en place des partenariats aussi dynamiques de possible pour la presque totalité de ses projets. Parmi les partenaires : la Coordination sociale des Marolles, le « Marolien rénové » (participation au comité de rédaction de ce journal de quartier), le Réseau santé diabète, le Réseau santé des Marolles, le Réseau de santé mentale des Marolles, les Hommes des Marolles et d'autres.

8. Le CPAS d'Uccle

La superette sociale abritée dans un grand hangar loué par le CPAS à un propriétaire privé est localisée en dehors du centre d'Uccle, au 100 de la Rue du Bourdon. Depuis 1978, le CPAS organise une distribution d'aide alimentaire. Jusqu'il y a peu, elle se limitait à des produits laitiers et quelques autres produits. Trente unités familiales, représentant une centaine de personnes, bénéficiaient de cette aide une à deux fois par mois. C'était un employé du CPAS ayant des temps morts qui préparait les colis à l'avance. La nouvelle formule de distribution, active depuis le premier avril 2011, a été introduite suite à l'opportunité de recevoir plus de produits du BIRB. L'accès est basé sur le seuil de pauvreté 2009 (966 euros). Les personnes bénéficiaires du RIS ont un accès d'office. De la publicité est faite via Actiris et les mutuelles. Des personnes qui ne sont pas liées au CPAS ont dès lors accès à la superette (mais devant passer par un assistant social du CPAS).

Le public visé est celui du CPAS ainsi que celui fréquentant Actiris et les mutuelles. L'objectif est de pouvoir offrir une aide complémentaire aux personnes précarisées. Le principe de la superette est le suivant : la superette propose 12 produits « BIRB » différents. Un colis (totalement gratuit) représente une aide de 160 euros (en référence aux prix pratiqués chez Colruyt). Les gens se servent eux-mêmes et choisissent la quantité qu'ils veulent, dans des limites prédéfinies (quota par personne et par an). Il n'existe pas de processus participatif mis en place dans ou autour de cette superette. Tous les aspects logistiques sont assurés par du personnel employé du CPAS. Signalons tout de même qu'une enquête par questionnaire a été organisée par le CPAS, afin de récolter l'avis du public sur la qualité du service offert.

Les seules collaborations extérieures existantes en rapport avec la superette concernent le recrutement de clients auprès d'Actiris et des bureaux des mutuelles. On peut ajouter que le hangar est co-loué avec le CPAS de Berchem, qui y entrepose également ses produits du BIRB mais sans organiser une superette.

9. Vzw Bij Ons/Asbl Chez Nous

Située Rue des Chartreux 60, l'asbl Chez Nous se trouve en plein cœur du centre-ville de Bruxelles. L'asbl a été créée en 1998 par Katjes Broms. Elle dirigeait une association de bénévoles-étudiants qui donnait à manger trois fois par semaine à la gare Centrale, puis dans un local. Dès le début, les personnes précarisées ont aidé et se sont impliquées. Leur aide était nécessaire. Katjes Broms, elle-même travailleuse dans un GB à l'époque, était impliquée dans la CSC-Bruxelles comme déléguée syndicale. Elle trouvera un appui logistique important (local, matériel, etc.) auprès du syndicat, pour développer son association. En dehors des emplois subsidiés (ACS, Articles 60), l'asbl reçoit un subside du Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. Les dons de particuliers s'élèvent à quelques milliers d'euros par an.

L'objectif de l'association est de pouvoir offrir une aide de première ligne à un public généralement délaissé par les autres organisations : les plus pauvres et exclus (SDF et sans-papiers). Le restaurant social est conçu comme accroche. L'objectif est de pouvoir réapprendre l'autonomie tout en construisant des projets participatifs qui répondent aux besoins de ce public. Si nécessaire, l'association n'hésite pas à aller à la rencontre du politique pour lutter contre les causes de certains de leurs problèmes (logement par exemple).

Petit-déjeuner (gratuit) ; repas chaud à partir de midi (aucun critère de sélection – 1 euro – +/-30 repas par jour jusqu'à épuisement du stock), projet STIB (deux usagers prodiguent des conseils aux chauffeurs de bus de la STIB pour les aider à mieux aborder les personnes précarisées et ceci afin de désamorcer les potentiels conflits), initiation et accompagnement de trois squats (avoir un logement et une adresse pour toucher les allocations lorsqu'on vit en rue), douches et vestiaires, groupes de parole, permanence sociale.

La participation des usagers peut se faire de deux manières : dans l'association même (bénévolat) ou via des actions spécifiques/groupes de parole. Des clients peuvent devenir bénévoles au sein de l'association, ce qui permet de mieux les suivre. Le parcours « idéal » mais minoritaire étant donné le public est le suivant : un SDF se domicilie à l'adresse de l'association ou du squat, reçoit une allocation du CPAS et trouve du travail et dès lors ne fréquente plus l'association. Comment s'opère la sélection des bénévoles ? Un client voit à l'œuvre les bénévoles et commence à donner des coups de main spontanés (décharger, nettoyer les tables, etc.) Il montre qu'il veut être utile. L'équipe de travailleurs le remarque et en discute en réunion d'équipe, pour éventuellement le sélectionner. Le statut ne sera pas accordé à quelqu'un dont la situation paraît difficilement gérable (trop dépendant à la drogue, vol, etc.). Le statut peut être retiré si des problèmes de comportement liés à l'alcool ou aux drogues, le non-respect des horaires, etc., sont constatés. Par ailleurs, des projets spécifiques peuvent être engagés selon les besoins exprimés lors des groupes de parole des clients, comme par exemple sur les problèmes de toilettes publiques non disponibles pour le public visé par l'organisation. Des actions ont été organisées et les revendications ont été finalement entendues par le monde politique.

Les collaborations avec les partenaires extérieurs sont nombreuses : Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, STIB, le 123 Logement (projet d'occupation de squat),

Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat, les travailleurs de rue (suivis en partenariat), les Infirmiers de rue, le Collectif « morts de la rue » (enterrements pour indigents), les travaux d'intérêt général, les CPAS (via un Article 60 et le travail dans les permanences sociales pour retrouver des droits sociaux). Cette organisation est membre de l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri²⁴.

²⁴ Voir Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (<http://www.ama.be>).

10. L'ASBL De Schakel Beerse

Le Schakel de Beerse situé Boudewijnstraat 18 à 2340 Beerse, travaille en étroite collaboration avec le CPAS local, sociaal huis (maison sociale), Gasthuisstraat 49, 2340 Beerse.

“De Schakel” est l’un des 130 « Welzijnsschakels » de Flandres. Des bénévoles y aident des familles confrontées à des problèmes de pauvreté ou d’exclusion.

Les Welzijnsschakels sont reconnus comme associations rurales où les pauvres ont la parole (« waar armen het woord nemen »). Elles ont pour principe fondateur le fait que chacun, au sein de notre société, mérite le respect et dispose de droits fondamentaux. Le souhait des “Welzijnsschakels” est de lutter contre l’isolement, de redonner confiance et de rendre plus forte chaque personne en difficulté dans notre société, quelle que soit sa race, son statut ou ses croyances. Pour ce faire, ils stimulent les contacts entre les personnes confrontées à la pauvreté et celles qui ne le sont pas. Un “Welzijnsschakel” est donc unique en son genre dans le paysage associatif Flamand. Le chef du service social du CPAS de Beerse participe activement au « Welzijnsschakel » local de Beerse. Le CPAS souhaite, en effet, faire correspondre, au mieux, les activités en matière de lutte contre la pauvreté avec les attentes du public-cible en les impliquant de manière active. Il a également la volonté d’optimiser les points forts de l’ensemble des services travaillant dans le domaine du bien-être actifs sur le territoire. Le plan de politique social local indique que le CPAS doit œuvrer à la participation. Concrètement, cela se traduit en une série d’objectifs stratégiques. L’un de ces objectifs stipule que le CPAS et le groupe-cible doivent se mettre d’accord sur certains points. Le CPAS tente de rendre les soins de santé plus accessibles aux personnes précarisées. Une part importante de la réflexion et des actions dans le domaine de l’aide alimentaire, mises en place ces derniers mois, font référence à des préoccupations en termes d’alimentation saine.

L’organisation peut compter sur la participation de 53 bénévoles actifs dont 17 sont des bénéficiaires. Ils ont participé, ensemble, à l’élaboration de 4 dispositifs. Un espace de rencontres permet aux visiteurs, les mercredis et samedis, de discuter autour d’un verre ou d’un rafraîchissement. Le magasin de seconde main est accessible à tous. Les prix sont diversifiés, les personnes issues du groupe-cible bénéficiant de tarifs plus avantageux. Le magasin est ouvert les mercredis et samedis. Une nocturne a lieu tous les premiers mardis du mois. Le projet « Pampers and Co » s’adresse aux jeunes parents éprouvant des difficultés financières ainsi qu’à leurs enfants. Une vingtaine de jeunes parents viennent, chaque semaine ou toutes les deux semaines, s’y approvisionner en lait (en poudre), en langes jetables et/ou en panades, à des prix très avantageux. Le club de loisirs permet aux participants de se réunir les lundis après-midi afin de pratiquer des activités de bricolages ou de discuter.

Les travailleurs bénéficiaires font partie de l’équipe de bénévoles et participent, au sein d’un Welzijnsschakel, à la préparation, à l’élaboration et à la planification d’activités. Ils intègrent, dans l’organisation, leur point de vue, leur lutte dans différents domaines de la vie courante ainsi que les caractéristiques intrinsèques à la pauvreté. Ainsi, les bénévoles qui ne sont pas confrontés à la pauvreté ainsi que les décideurs locaux peuvent porter un autre regard sur la pauvreté et développer une autre vision. Les bénévoles, qu’ils soient ou non bénéficiaires, siègent aux réunions du Conseil d’administration. Les bénévoles bénéficiaires disposent, en outre, de leur propre groupe de parole. L’alimentation y est un sujet de discussion fréquent. Ces derniers mois, un projet spécifique sur le

thème de l'aide alimentaire a été mis en place, en accord avec le groupe-cible. Il a été décidé de ne plus distribuer d'aide alimentaire sous sa forme traditionnelle (colis alimentaires) mais de travailler sur base de chèques-repas valables dans le supermarché local.

Avec le projet Pampers and Co, les parents sont mis en contact avec les médecins, infirmiers ainsi qu'avec les services sociaux de la région de Beerse. Des consultations sont régulièrement organisées. L'ASBL collabore également fréquemment avec le Opvoedingswinkel de Turnhout. En 2006, un partenariat entre De Schakel, le CPAS, la municipalité de Beerse ainsi que le CVO Horito (Centre de cours de jour et du soir pour adultes) a été mis en place. Ce partenariat porte sur l'organisation de formations : d'assistant logistique dans le domaine des soins de santé, en tant que « personnel soignant polyvalent et qualifié ». Les cours ont lieu dans les locaux de l'ASBL De Schakel. En 2009, la commune et le Strategische Projectenorganisatie Kempen (SPK – un développeur indépendant local) ont initié un projet commun dans les locaux du Welzijnsschakel : 'digidak'. 'Digidak' met gratuitement à disposition des personnes intéressées une salle équipée d'ordinateurs. Elles peuvent se familiariser avec un pc et internet en suivant des cours ou quand elles le désirent. L'on a déjà mentionné plus haut la participation active du chef du service social de Beerse. Nous nous devons de mentionner ici l'initiative „Leef je in”. Pendant une semaine appelée 'sobere week', le personnel communal est invité à faire des économies, que ce soit en termes de transport, de restauration pendant les réunions, d'éclairage ou autres. L'on peut également mentionner le « inleefweek » qui s'adresse, quant à lui, aux conseillers communaux et aux habitants. Durant une semaine, ils reçoivent un budget limité avec lequel ils doivent s'en sortir. Un « système de buddy » avec les personnes du groupe-cible est également prévu. L'ensemble des membres du conseil communal ainsi que le Conseil du CPAS ont collaboré à ce projet, ce qui a largement dépassé les espérances. Les discussions préparatoires ainsi que les expériences vécues ont permis de développer la capacité d'écoute de la part des autorités. Une plus grande attention est donnée aux conseils et suggestions des travailleurs bénéficiaires.

11. L'ASBL De Graancirkel

L'ASBL De Graancirkel, située Deseré Mergaertstrsst 15 à 8800 Roeselare, a été créée en collaboration avec le CPAS de Roeselare. Le CPAS est membre du conseil d'administration.

L'ASBL De Graancirkel a vu le jour en réponse à un besoin d'aide alimentaire de la part de personnes défavorisées. Deux types d'aides sont proposés : la distribution alimentaire et la distribution de colis d'urgence. L'ASBL a été créée en 2003, dans le prolongement de la tradition d'une distribution alimentaire (entretemps abolie) par une congrégation. L'ASBL a gardé une certaine souplesse (elle a maintenu la distribution de colis d'urgence) mais a également veillé à la professionnalisation de l'aide et ce de diverses manières : en détachant un travailleur social du CPAS à mi-temps, en mettant en place des critères d'octroi, en ayant recours à un système d'aide intégré et en associant l'aide à un accompagnement budgétaire et en développant un partenariat avec les institutions de référence ainsi qu'avec le projet Koekegoed.

L'ASBL a pour objectif l'allègement du besoin matériel. Elle apporte une aide matérielle aux personnes qui ont été redirigées vers elle. Cette aide s'adresse à tous les habitants de Roeselare et des environs. Le public-cible est majoritairement composé de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration mais d'autres personnes peuvent faire appel à l'aide alimentaire. C'est le cas de personnes qui ont un emploi (mais qui, pour la plupart, sont en médiation de dette), de personnes suivant une formation, de chômeurs et, dans une moindre mesure, de personnes bénéficiant d'une indemnité d'invalidité.

12 bénévoles (composé d'un noyau dur de 6 personnes), encadrés par un travailleur social du CPAS détaché à mi-temps, effectuent diverses tâches relatives à l'aide alimentaire. Le travailleur social est, quant à lui, responsable du contrôle des cartes, de la gestion des stocks ainsi que des tâches administratives. Trois distributions de vivres sont effectuées chaque mois, toujours le lundi. L'ASBL, par la distribution d'aide alimentaire, n'entend pas uniquement répondre à des besoins fondamentaux mais souhaite également servir de relais. Le travailleur social a une fonction de coordination : il aiguille les personnes, les redirige vers des personnes de références,... Dans la mesure du possible, un partenariat est mis en place. La distribution de nourriture a lieu dans les bâtiments du CPAS. D'autres activités sont organisées dans ce même bâtiment, comme, par exemple, l'assistance par le travail, la mise à l'emploi social, un magasin de récupération, l'accueil des enfants du voisinage ainsi que l'éco-café. L'accent est mis sur la distribution d'une nourriture saine. Lors de la préparation des colis, l'on tient compte de la taille de la famille ainsi que de la pyramide alimentaire. Le contenu du colis peut varier : on prévoit 10 produits par colis dont, de façon standard, du lait, du pain, des légumes et de la viande. Les colis peuvent être complétés par d'autres produits achetés par l'ASBL ou offerts. L'ASBL reçoit de la ville de Roeselare un subside (temporaire) pour l'achat de fruits et de légumes. Le Cera, quant à lui, alloue un subside pour la confection de petits-déjeuners.

Depuis peu (février 2012) un système de points est testé : les bénéficiaires peuvent sélectionner des produits dans les différents segments de la pyramide alimentaire. L'on combine ainsi libre choix et attention portée à une alimentation saine et équilibrée. Des conditions d'octroi de l'aide alimentaire basées sur le salaire ont été mises en place. L'aide matérielle est intégrée dans un système d'accompagnement budgétaire du CPAS ou d'un CAW (Centre d'aide sociale générale). Une carte est donnée aux personnes respectant les conditions d'octroi. Cette carte est valable trois mois. Elle peut

être prolongée mais a une durée de validité maximale de 6 mois. L'aide alimentaire touche environ 400 personnes. Outre les colis alimentaires, des colis d'urgence sont aussi distribués. Ceux-ci sont, en principe, octroyés sans conditions.

Les bénévoles du De Graancirkel, dont la plupart sont bénéficiaires, sont responsables de tous les autres types de tâches relatives à l'aide alimentaire. Ils veillent à ce que les produits soient bien enlevés ainsi qu'au bon déroulement de la distribution. La plupart des travailleurs bénéficiaires sont des allochtones qui, sur base de leur titre de séjour, n'ont (pas encore) accès au marché du travail. Via le Koekegoed, le projet d'assistance par le travail du CPAS de Roeselare, les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale sont impliquées dans la distribution de l'aide alimentaire. Les surplus de légumes, cultivés par leurs soins, achetés ou offerts par les commerçants locaux sont préparés en salade ou en soupe. Les 8 bénévoles du Koekegoed consacrent deux demi-journées exclusivement au De Graancirkel. Deux autres demi-journées sont consacrées à la ferme bio (culture de fruits et légumes biologiques).

Un délégué du 't Hope, une association de Roeselare où les pauvres prennent la parole, siège au sein du Conseil d'administration et de l'Assemblée Générale. Les rôles de soutien et de facilitateur du CPAS de Roeselare, par le détachement d'un de ses travailleurs sociaux (à mi-temps), sont essentiels au fonctionnement de l'ASBL. Il est responsable des tâches administratives et organisationnelles, soutient les bénévoles et associe d'autres dispositifs (assistance par le travail Koekegoed).

12. L'ASBL Filet Divers

L'ASBL Filet Divers, située Rolwagenstraat 49 à 2000 Antwerpen, est une épicerie sociale née de la collaboration entre différentes organisations actives dans le domaine du bien-être à Anvers. Elle est située dans le centre d'Anvers.

Beaucoup de personnes tentent de survivre avec peu voire pas de revenu. C'est sur base de cette dure réalité que Het Protestants Sociaal Centrum Open Huis, CAW De Terp vzw, De Acht vzw – vluchtelingenteam, De Loodsen vzw, Het Wagenwiel vzw et Bond zonder Naam-sociaal vzw ont décidé de créer l'épicerie sociale Filet Divers. La manière dont l'aide de première ligne était organisée avait pour effet de placer les demandeurs dans une situation de dépendance. Une relation de pouvoir inégale entre les demandeurs et les offreurs d'aide était entretenue. L'épicerie sociale veut rompre avec ce modèle en encourageant autant que possible la participation des personnes précarisées.

Filet Divers a pour objectif : le soutien des personnes à faible revenu ou sans revenu. Il s'agit de les mettre en contact afin qu'elles se rendent compte qu'elles ne sont pas seules, pour leur faire percevoir leurs forces et pour dénoncer les injustices. Des projets concrets sont mis sur pied, avec l'aide de bénévoles. L'objectif est d'impliquer au maximum les personnes qui demandent de l'aide. Elle s'adresse surtout à des personnes précarisées, principalement des réfugiés et des sans-papiers. Filet Divers et l'épicerie sociale attirent peu d'autochtones.

Filet Divers peut compter sur un groupe de bénévoles impliqués à différents niveaux dans l'organisation. Ce groupe est composé d'autochtones et de bénévoles bénéficiaires. Pour le moment, l'on dénombre environ 60 bénévoles encadrés par 3 professionnels (1,3 ETP). L'équipe est renforcée par quelque 5 articles 60 (femmes de ménage, chauffeur, réceptionniste, ...) et par des personnes faisant partie d'un programme d'assistance par le travail. Les organisations collaborant avec Filet Divers guident les personnes vers l'épicerie sociale. Les utilisateurs reçoivent une carte d'accès personnelle. Grâce à cette carte, valable 6 mois, ils peuvent se rendre au magasin chaque semaine. La durée de validité limitée permet d'entretenir le contact entre les utilisateurs et leurs accompagnateurs. L'organisme de référence évalue la situation financière ainsi que les besoins des personnes. Chaque semaine, les personnes disposent d'un certain montant adapté à la composition du ménage. Des produits de qualité ainsi que des produits frais sont proposés à des prix très avantageux. Les personnes sont accueillies par des bénévoles à la réception et dans l'espace de rencontre. Les bénévoles informent et proposent aux clients de prendre part à diverses activités, actions, ... La réception est équipée d'ordinateurs mis gratuitement à la disposition des visiteurs. Un espace d'échange (tables et chaises) est aussi disponible. Diverses choses y sont offertes ou proposées aux visiteurs. Des groupes de conversation en néerlandais sont proposés aux clients de l'épicerie sociale qui sont inscrits à un cours officiel de néerlandais. Ils ont ainsi la possibilité d'exercer et de corriger leur néerlandais. Une activité culinaire a lieu tous les 15 jours. Des bénévoles bénéficiaires de différentes nationalités cuisinent pour les autres bénévoles. L'on cuisine aussi parfois pour des festivités ou pour des groupes de visiteurs. Un atelier bois permet aux personnes d'apprendre à travailler le bois, de façon encadrée. Ils peuvent acquérir quelques compétences de base et ont la possibilité de développer leur créativité. Un groupe 'Samen Sterk' permet aux personnes dans le besoin de se rencontrer et de partager leurs expériences. Ces expériences sont couchées sur papier afin de donner, le cas échéant, un signal d'alarme aux autorités et à la société.

Les travailleurs bénéficiaires participent à tous les projets. Ils ont ainsi la chance de se développer et de renforcer l'image positive d'eux-mêmes. Ils peuvent être en contact avec leurs pairs et élargir leur réseau. Les personnes peuvent continuer à prendre part à des projets et des activités participatifs même si elles n'ont plus le droit de faire leurs achats dans l'épicerie sociale.

Filet Divers est un partenariat entre Het Protestants Sociaal Centrum Open Huis, CAW De Terp vzw, De Acht vzw – une équipe de réfugiés, De Loodsen vzw, Het Wagenwiel vzw et Bond zonder Naam-sociaal vzw. Un partenariat avec le CPAS d'Anvers a été établi dans le cadre de l'épicerie sociale d'Anvers. Les clients qui dépendent du CPAS d'Anvers sont redirigés vers l'épicerie sociale. Le CPAS d'Anvers offre également un soutien logistique en mettant à disposition des travailleurs article 60 et des personnes prenant part à un projet d'assistance par le travail.

13. L'ASBL Toontje

L'ASBL Toontje est située à Louis Van Houttestraat 62 à 9050 Gentbrugge. Elle fait partie de l'ASBL KRAS, une coupole active dans le domaine de la pauvreté dans la région de Gand.

Toontje s'adresse aux habitants de Gentbrugge, Ledeborg et Nieuw-Gent. Avec pour devise 'Toon je' (montre-toi), des bénévoles participent à la mise sur pied d'une organisation d'aide aux personnes dans le besoin. L'ASBL s'adresse aux personnes qui souffrent d'un handicap psychique ou physique les empêchant de travailler, aux personnes dont les revenus resteront limités même à long terme et qui semblent donc condamnés à vivre dans la misère. Ici, on vise la participation de toutes les personnes concernées par l'organisation. Les collaborateurs veulent, par le biais d'une aide matérielle de l'ASBL Toontje, non seulement répondre aux besoins de base mais aussi et surtout voir évoluer les gens, les renforcer et les sortir de leur isolement social. Toontje a une vision assez large et tient compte du contexte social dans son ensemble comme, des loyers trop élevés ou des allocations minimum trop basses. Elle adopte une attitude critique sur l'aide alimentaire. Elle a conscience du fait que les alternatives sont limitées mais elle perçoit également les effets pervers de l'aide alimentaire : les autorités ne prennent plus l'entière responsabilité, ce qui a pour effet d'entretenir la pauvreté. La limitation des allocations aux frontières européennes peut être également perçue comme injuste.

L'organisation emploie uniquement des bénévoles. Ils sont, pour le moment, au nombre de 61. 6 dispositifs ont été développés. Au niveau de l'aide alimentaire, les personnes bénéficient, selon la taille de leur famille, d'une offre relativement large. Cette offre se compose de produits du BIRB ainsi que d'achats propres. En moyenne 200 individus sont servis par semaine. La distribution alimentaire se tient les mardis et vendredis matin. Le service social accueille et soutient les personnes ayant des problèmes, qu'ils soient d'origine sociale, relationnelle ou financière. Le service social agit comme médiateur, comme référent et comme accompagnateur. Les personnes peuvent s'approvisionner en vêtements de seconde main et en petits ustensiles de cuisine dans le 'vestiaire'. Les recettes générées sont utilisées pour d'autres activités. Des prix plus avantageux sont pratiqués pour les personnes suivies par le service social de l'ASBL. Dans les situations critiques, des vêtements sont offerts. Formations, culture et visites sont offertes à tous les clients à des prix très avantageux. Diverses activités sont organisées pour les bénévoles : la réception annuelle de nouvel an et la fête des bénévoles en mars. Le même mois se tient l'assemblée générale statutaire. Le projet 'Happen en klappen' offre la possibilité de se rencontrer dans une ambiance détendue et accueillante. De délicieux zakouskis sont préparés. Les personnes ont la possibilité de participer à la brocante qui a lieu au même moment. Des tables de discussion, qui peuvent accueillir jusqu'à 28 personnes, sont tenues par des bénévoles qui y proposent café, thé et biscuits. Au même endroit se tient un petit stand où le visiteur peut trouver des brochures ainsi que diverses informations. Un bénévole y donne toutes sortes d'informations allant des activités culturelles à la participation à des vacances en passant par des réductions auprès des fournisseurs de gaz et d'électricité. Les tables de discussion sont ouvertes tous les jours.

Toutes les tâches sont dévolues aux bénévoles. Que ce soit en termes d'origine ou de position socio-économique, aucune distinction n'est faite entre les bénévoles. Les personnes sont engagées sur base de leurs connaissances, de leurs compétences ou de leurs talents. La participation est décrite, par le Président, comme étant le fait de prendre part à une organisation offrant surtout des

possibilités aux bénévoles et moins aux usagers ou aux personnes faisant appel à l'aide alimentaire à moins que la participation ne soit vue comme acte de consommation. La participation des personnes faisant appel à l'aide du service social est établie de manière individuelle : les personnes peuvent déterminer elles-mêmes la manière dont elles veulent aider. Les bénévoles se retrouvent à différents niveaux de l'échelle de participation. Les personnes responsables d'une division siègent aussi au conseil d'administration. Pour ce qui est de l'aide alimentaire, c'est le travailleur bénéficiaire qui prend ce service en charge. L'organisation a la volonté d'élargir les possibilités de participation des usagers. Cependant, l'organisation et ses collaborateurs sont déjà débordés. Cette situation est due à une pression sans cesse plus importante en termes de conditions administratives et de règles mais également à l'effet du Prijs welzijnszorg 'Armoede uitsluiten 2010'. En découlent plus de publicité, d'attention, de moyens,... mais également plus de questions.

Le CPAS de Gand ne participe pas à la distribution alimentaire en tant que telle mais la suit de très près. Le CPAS est régulièrement en contact avec les associations qui distribuent l'aide alimentaire, les services KRAS, d'autres initiatives caritatives, des associations de développement communautaire, le CAW et bien d'autres. Beaucoup de personnes qui font appel à l'ASBL Toontje ont été envoyées par le CPAS de Gand avec lequel un protocole de collaboration a été mis en place. Toontje donne, aux clients du CPAS, de la nourriture, en complément à un revenu d'intégration (trop bas) ainsi qu'une intervention dans les frais médicaux. Grâce à un enregistrement des personnes, des signaux (par exemple, une augmentation des besoins) peuvent être donnés aux autorités compétentes. Le président du Toontje préside également l'ASBL KRAS. Le CPAS de Gand est en contact régulier avec d'autres organisations de référence. Cette collaboration au sein du KRAS permet d'attirer l'attention des autorités locales sur les problématiques et besoins existants et d'exercer une certaine influence sur les prises de décisions.

V. Analyse thématique

Ce chapitre est consacré à la description des résultats d'une analyse thématique basée sur le matériel qualitatif que nous avons collecté. Il s'agit, plus concrètement, du traitement des données récoltées sur base de 34 interviews ainsi que sur les comptes-rendu de trois Méthodes d'Analyses en Groupe (MAG). Nous avons interviewé des travailleurs sociaux, des bénévoles et des bénéficiaires d'organisation d'aide alimentaire travaillant à l'élaboration de projets participatifs très prometteurs. Pour ce qui est des MAG, nous avons, durant 6 journées, avec les personnes impliquées, tenté de définir les avantages, conditions et pièges à la mise en place d'une participation dans le cadre de l'aide alimentaire. Dans ce qui suit, trois thèmes seront abordés : la spécificité de l'aide alimentaire avec ses forces et ses faiblesses, les opportunités de participation au sein des organismes dispensant de l'aide alimentaire et enfin, les possibilités de partenariat avec les CPAS.

1. La spécificité de l'aide alimentaire : opportunités et pierres d'achoppement

Warshawsky souligne, dans le cadre d'une enquête, la manière dont les banques alimentaires sont parvenues à se développer pleinement dans un contexte d'économies budgétaires et avec un gouvernement en retrait. Pour certains, cela ouvre la voie à de nouvelles opportunités de participation. Pour d'autres, ces changements mènent, au contraire à une dés-empowerment²⁵. En Belgique, l'aide alimentaire se situe à cheval entre ces deux points de vue.

En 2007, la FdSS publie une première recherche sur l'aide alimentaire²⁶. Consistant à réaliser un état des lieux des associations concernées par l'aide alimentaire sur Bruxelles, les longs entretiens réalisés dans ce cadre avec les travailleurs ou les bénévoles du secteur mettent en lumière de multiples interrogations. Tout d'abord, comment est-il possible qu'aujourd'hui, dans notre pays, tant de personnes recourent encore à l'aide alimentaire? Qui sont ces personnes? Quels sont les processus qui les poussent toujours plus nombreux aux portes des associations? Ensuite, comment répond-t-on à leurs demandes? Que leur offre-t-on? Comment sont-ils accueillis, comment sont-ils perçus, comment sont-ils traités? Comment améliorer l'aide qu'on leur apporte?

Parallèlement à ces interrogations pratiques, l'interrogation est également politique : maintenir l'aide alimentaire, voire même en améliorer les pratiques, ne revient-il pas paradoxalement à cautionner, voire entretenir, une réalité inacceptable caractérisée par l'injustice sociale et la persistance de la pauvreté? Mais justement, vu la persistance de l'injustice sociale et de la pauvreté, que faire d'autre qu'apporter et améliorer l'aide alimentaire à ceux qui en ont besoin?

Surtout dans les organisations les plus professionnalisées, le malaise se fait de plus en plus grand. Pour les travailleurs sociaux censés œuvrer au changement et à l'autonomisation des personnes les plus précarisées, l'aide alimentaire est vécue comme une « régression », rappelant les distributions de soupe des dames patronnesses. Ils se demandent dans quelle mesure ils ne participent au maintien à l'assistance. Cependant, transférer cette tâche à des personnes bénévoles pose également une série de questions, entre autre sur la manière dont les bénéficiaires sont accueillis,

²⁵ Warshawsky, D. N. (2010). New power relations served here: the growth of food banking in Chicago. *Geoforum*, 41(6), 763-765.

²⁶ Hubert H-O., Nieuwenhuys C. (2009), *L'aide alimentaire au cœur des inégalités*, L'Harmattan, Paris.

écoutés dans leurs difficultés, sur les méthodes d'enquête sociale, etc. Autant d'aspects qui relèvent des compétences du travail social.

Si la première recherche a eu le mérite de dresser un état des lieux du secteur, elle n'a évidemment pas pu élucider ces interrogations. Cependant, après les nombreux échanges réalisés avec les travailleurs du secteur, un constat s'impose: lorsque l'aide alimentaire s'accompagne d'autres actions (activités ou espace de militance pour les usagers et/ou les travailleurs), ces interrogations se font moins pesantes.

Du côté des travailleurs, rencontrer les usagers dans un autre cadre que celui de l'aide alimentaire (permanences sociales ou activités) permet de donner un sens à leur quotidien professionnel. En effet, s'ils reconnaissent que cette aide est nécessaire, ils pensent qu'elle n'est pas une solution et qu'il est dès lors nécessaire d'œuvrer à d'autres niveaux.

« Le colis c'est un outil de travail social, face à des problèmes économiques mais pas seulement. Souvent, le stress lié aux problèmes financiers provoque d'autres problèmes, des tensions familiales, de problèmes de violence, et ce genre de choses chez les gens. Quand les gens n'ont plus de pognon le 15 du mois et qu'ils ne savent plus faire de courses, il y a un tas de choses qui se passent dans les familles et qu'on ne voit pas nécessairement. Les problèmes que l'on voit apparaître pour le moment, ce sont les troubles mentaux et la violence des adolescents sur leurs parents. Quand il n'y a pas à manger dans les armoires, c'est parfois ce qui se passe aussi. Donc, le colis, pour nous c'est une façon d'aider les gens de manière temporaire dans ces situations de crise. » (travailleuse/coordinatrice)

Du côté des bénéficiaires, les travailleurs nous confient que leur implication, par exemple au niveau du choix des produits (premier niveau de la participation), serait plus favorable à l'autonomisation et plus respectueuse de leur dignité. Parce qu'il s'apparente davantage à une forme de consommation «classique», les professionnels et les usagers valorisent dès lors le modèle des épiceries sociales – le plus difficile à mettre en place. Pour certains bénéficiaires, une participation plus accrue permettrait d'apaiser le malaise qu'ils entretiennent avec le fait de recevoir gratuitement (un colis ou un repas), sans pouvoir mettre la main à la pâte, rendre en quelque sorte la pareille ; logique du don-contre don dont nous parle le célèbre anthropologue Marcel Mauss²⁷.

Les conclusions de notre première recherche allaient dans ce sens « (...) l'aide alimentaire devrait être fournie dans des modalités qui soient une opportunité de mobiliser les bénéficiaires contre les mécanismes producteurs d'exclusion et pour le respect de leur droit fondamental à une alimentation adéquate et durable. Il convient alors de trouver les moyens de les associer dans l'identification des besoins, dans l'évaluation de l'aide qui leur est donnée, dans l'organisation de l'aide alimentaire, dans l'analyse des causes de la pauvreté (notamment à travers des récits de vie capables de mettre en évidence l'histoire de leur parcours), dans la formulation de revendications politiques. Voilà une piste intéressante qui permettrait premièrement de reconnaître les personnes dans leur dignité (de répondre non seulement à leur faim physiologique, mais aussi à leur faim de reconnaissance et de justice) ; deuxièmement de les renforcer en tant que sujets de droits (en rappelant que leur droit est précisément violé) ; troisièmement de les associer dans un mouvement susceptible de rappeler à l'État

²⁷ Mauss, M. (1923/1924). *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, in *L'Année Sociologique*.

qu'il ne respecte pas ses obligations en matière de droit à l'alimentation. Ceci supposerait de renforcer le poids « militant » au sein du paysage associatif. La participation élargirait et renforcerait sans nul doute le champ et les capacités d'action de l'aide alimentaire en ajoutant à la lutte contre la faim celle tout aussi essentielle pour la reconnaissance et la concrétisation de ce droit fondamental qu'est celui à une alimentation adéquate et durable. Pourtant, force est de constater que les initiatives encourageant la participation des usagers dans le cadre de l'aide alimentaire (à Bruxelles en tout cas) restent très minoritaires. On peut d'ailleurs s'en étonner tant le thème de l'autonomie (en tant que critère individuel définissant le mérite) est présent. Il faut reconnaître qu'une telle participation – dans le cas spécifique de l'aide alimentaire – ne va pas de soi. Sans doute conviendrait-il ultérieurement de creuser la question afin de déterminer les limites et les conditions à réunir pour promouvoir cette participation.»²⁸

Nous le pressentons déjà, la participation ne va pas de soi et ce, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les objectifs poursuivis par les organisations qui dispensent l'aide alimentaire sont multiples. Ceux-ci vont influencer la manière d'organiser l'aide alimentaire et donc également la mobilisation – ou non – des usagers et la nature des activités proposées. Une association qui a pour objectif premier de se mettre au service des pauvres (devoir moral) ou de répondre à un besoin vital, nourrir, ne verra pas l'utilité de mettre en place des activités connexes à l'aide alimentaire. En effet, l'aide alimentaire à elle seule peut répondre à ces objectifs. A contrario, lorsque l'aide alimentaire constitue un outil – parmi d'autres – de travail social, les associations l'estiment souvent insuffisant pour atteindre leurs objectifs (soulager les finances, lutter contre l'isolement ou encore sensibiliser à la nourriture saine). Ils mettent dès lors en place une série d'activités pour compléter leur offre.

Il est également important de souligner que la précarité du secteur en termes de moyens humains et financiers n'encourage pas la participation. En effet, il faut savoir que dans le secteur privé, l'aide alimentaire ne bénéficie d'aucun financement. Dès lors, le temps mobilisé pour la survie de l'activité (recherche de dons, de vivres, de moyens humains, temps mobilisé par la logistique) laisse peu de temps et d'énergie pour d'autres choses. Dans ce cadre, la collaboration entre des associations bénévoles et des organisations plus professionnelles s'avère pertinente. Si les uns n'ont pas les moyens de mettre en place d'autres espaces de participation, de mobilisation et/ou de soutien des bénéficiaires, les autres peuvent offrir leur expertise professionnelle et prendre le relais pour proposer autre chose que l'aide alimentaire stricto sensu. Ces collaborations sont également pertinentes pour soulager les bénévoles de tâches ne relevant pas de leurs compétences, comme l'enquête sociale ou le suivi social des bénéficiaires.

Enfin, renforcer le poids militant dans l'associatif (cf. op. cit.) suppose une certaine vision de la pauvreté et des processus d'exclusion qui est loin d'être partagée par l'ensemble des organisations. D'après Jan Vranken et Kristel Driessens²⁹, les multiples interprétations émises à propos des causes de la pauvreté s'organisent en six ensembles au croisement entre trois niveaux de causalité et deux formes d'imputation des causes (internes ou externes). Le niveau micro concerne le niveau individuel, la trajectoire de vie. Un premier modèle (1) impute la responsabilité de leur situation aux personnes elles-mêmes. Une version plus indulgente, le modèle de l'accident personnel (2) se

²⁸ Hubert H-O., Nieuwenhuys C., *op. cit.*, pp. 159 - 160

²⁹ Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Gent, Academia Press.

Vranken, J. (2004). Pauvreté et exclusion sociale : un cadre conceptuel, *Revue Belge de Sécurité Sociale*, 4^e trimestre, pp. 749-763.

focalisera plutôt sur les coups du sort (la survenance d'une maladie, la perte d'un emploi, un divorce). Si cette perspective est attentive aux conséquences individuelles, elle s'attarde peu sur les causes de l'accident.

Le niveau méso recouvre la dimension collective. Elle s'étend de réalités informelles (groupe d'appartenance, voisinage, communauté, association de fait, famille) à des entités plus formelles et structurées (paroisse, asbl, syndicats), voire à des institutions (qui se situent à la frontière avec le niveau macro). L'angle «interne» (3) situe les causes de l'exclusion dans l'organisation et le fonctionnement des institutions (bureaucratisation, faible accessibilité, etc.) ainsi que dans des traits culturels de communautés et groupes (repli communautaire, socialisation divergente, sous-culture marginale ou déviante, culture ethnique ou culture de la pauvreté). La perspective externe (4) évoque plutôt les phénomènes de discrimination tels que stéréotypes, stigmatisations, ostracismes.

Le niveau macro concerne le niveau «surplombant» des structures et de l'ordre social. Il recouvre des marchés (emploi, logement, etc.), un ordre normatif, la culture (idéologies, valeurs, etc.) ainsi que les organisations et programmations politiques. En externe (5), on pointera des changements conjoncturels, par nature temporaires. Ce peut-être l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux services qui rendent des secteurs économiques obsolètes et impliquent des réajustements entre secteurs d'activité. Ce peut être des changements démographiques comme l'arrivée de nouveaux migrants. Ce peut-être des crises économiques (crise pétrolière, crise financière). On considère toutefois qu'il s'agit d'un accident sociétal et que l'exclusion qu'il génère se résorbera une fois la crise passée, une fois ce dysfonctionnement passager résolu ; ce qui ne saurait tarder...

Tableau 6 : Modèles explicatifs de la pauvreté

Modalité Niveau	Culpabilité (interne)	Accident (externe)
MICRO Individu/famille	Modèle de la culpabilité individuelle Accent mis sur l'attitude et la motivation	Modèle de l'accident individuel Explications génétiques Approche du capital humain
MÉSO Groupe/réseau/ Organisations	Modèle de la culpabilité institutionnelle Culture de la pauvreté, défauts organisationnels	Modèle de l'accident institutionnel Isolement social, stigmatisation, stratégies d'adaptation
MACRO Société	Modèle de la culpabilité sociétale ou modèle structurel Dualisation, organisation sociale	Modèle de l'accident sociétal ou modèle conjoncturel Crise économique, démographique et développements technologiques

Bron : Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006), *Force du Lien contre la Pauvreté. Sphère de vie et relation d'aide*, Heverlee, Lannoo Campus, p. 23.

Les modèles micro, méso et macro-conjoncturel peuvent expliquer certaines trajectoires individuelles et collectives, éventuellement des changements dans la composition des populations pauvres. Mais elles échouent à expliquer pourquoi la pauvreté, y compris dans les conjonctures

les plus favorables, persiste malgré la prospérité de nos sociétés modernes. C'est alors en interne, dans l'organisation et le fonctionnement même de l'ordre social (6) (plus que dans ses dysfonctionnements) que résident les mécanismes d'exclusion et de paupérisation. Les causes sont structurelles puisque c'est l'ossature même de la société qui institue les inégalités en matière de répartition des revenus, des statuts et du pouvoir. C'est la responsabilité sociétale qui est donc questionnée. Une vision naturaliste de la pauvreté ou même une interprétation renvoyant les causes de celle-ci à la responsabilité individuelle n'engagera pas la même mobilisation des usagers qu'une vision renvoyant à une responsabilité collective de la société. Entre ces deux extrêmes, présentés à la façon des idéaux-types³⁰, nous trouvons évidemment une série de positionnements intermédiaires, plus nuancés. Ceux-ci détermineront en partie l'orientation des activités mises en place.

Grâce à la présente enquête commanditée par le SPP intégration sociale, nous avons eu la chance de tester et d'affiner ces résultats pour l'ensemble de la Belgique. Nous avons également souhaité mettre en lumière les perceptions de différents acteurs de l'aide alimentaire. Nous avons interrogé des travailleurs sociaux, des bénévoles ainsi que des bénéficiaires 'actuels' en tant que représentants d'organismes d'aide alimentaire 'socialement innovants et mettant en avant la participation' en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles. Les résultats de ces interviews confirment les tensions que nous avons décrites plus haut. D'autre part, nous avons également pu mettre en lumière un certain nombre d'évolutions positives au sein de ces organisations, dans leur mise en œuvre de solutions à ces problèmes.

1.1. Du consommateur de l'aide alimentaire vers un travail engageant

De nombreuses organisations constatent un besoin croissant d'aide alimentaire de la part de familles fragilisées qui, semble-t-il, ne parviennent plus à nouer les deux bouts. Grâce à une aide alimentaire accessible, ces organisations parviennent à toucher des personnes socialement vulnérables et isolées.

Un bénéficiaire décrit le besoin d'aide alimentaire comme suit :

“ Tu veux manger, hein, de toutes façons, tu dois manger. Je n'avais aucun revenu, pas d'ONEM, pas de CPAS, j'ai donc atterri ici. Et donc, le besoin, la survie, on est un petit animal et l'instinct de survie est toujours présent chez un animal.” (Bénéficiaire de colis alimentaires).

De cette enquête, il apparaît à nouveau que l'aide alimentaire répond à un besoin fondamental. Pour beaucoup, elle est symptomatique d'une pression importante sur un revenu déjà très limité. Les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration via le CPAS perçoivent l'aide alimentaire comme un complément important. L'aide alimentaire permet, en outre, de sortir les personnes de leur isolement et de les inviter à la participation et à la citoyenneté. En faisant la file pour recevoir l'aide et en participant à toutes sortes d'activités, elles ont la possibilité de rencontrer leurs pairs et de se construire un nouveau réseau social.

³⁰ Max Weber, l'un des fondateurs de la sociologie, a proposé cette méthode. Pour la décrire, Julien FREUND fait référence à l'avare de Molière. Le personnage d'Harpagon concentre à lui seul toutes les caractéristiques de l'avare. Il en est la caricature. La construction d'un «avare-type» fait ressortir à merveille les clefs de compréhension de ce trait de caractère. Sans doute dans la réalité aucun avare ne réunit à ce point toutes les caractéristiques de l'avarice ; mais tous les avares se rapprochent plus ou moins de cette fiction.

“Nous sommes tous des petits animaux sociaux et, en effet, mon réseau social n’est pas encore très étendu. Construire un réseau social, ça coûte aussi de l’argent, chaque activité que tu fais dans cette société coûte de l’argent et si tu n’en as pas, ben oui, alors, tu dois limiter tes contacts sociaux dans la mesure du possible “(bénéficiaire de colis alimentaires)

La participation est initiée lorsque les personnes ont (encore) un certain sentiment d’appartenance. Les centres d’aide alimentaire touchent les groupes les plus vulnérables et tentent, de diverses manières, de les impliquer dans l’organisation, via un travail engageant.

Certaines organisations effectuent un travail de sensibilisation. Elles distribuent de l’aide alimentaire à domicile pour les personnes à mobilité réduite, qui vivent dans l’isolement le plus total et qui ne peuvent ou n’osent plus quitter leur domicile. Elles assurent un soutien en réponse à un besoin physique mais elles entretiennent également des contacts avec des personnes ou des familles très isolées. Il s’agit là d’une première forme d’implication.

Une autre forme d’implication se concrétise par la création d’opportunités de rencontres. La distribution alimentaire ou la mise à disposition d’une épicerie sociale génèrent des files d’attente. La création d’un espace d’accueil permet aux personnes de se rencontrer : elles peuvent nouer des liens, élargir leur réseau social et ce, dans un contexte non commercial. Le fait que les personnes soient tenues par un horaire, le fait qu’elles attendent dans une file, souvent avec les mêmes personnes, permet d’engager des discussions. Ces sorties ‘contraintes’ permettent aux personnes de bouger, elles leur apportent une certaine structure et renforcent certaines aptitudes (par exemple, le fait de pouvoir discuter de choses et d’autres). Les personnes ont également la possibilité de construire un réseau grâce auquel, par un soutien mutuel, elles peuvent s’entraider. Outre des bénéfices à un niveau personnel, l’importance d’une reconnaissance des pairs peut être soulignée. Les personnes peuvent percevoir qu’elles ne sont pas les seules à être confrontées à ces types de problèmes (coûts de l’énergie, des loyers,...). Les personnes les plus (psychologiquement) fragilisées se prêtent une oreille attentive. L’aide alimentaire touche un public très spécifique qui y voit un lieu d’accueil. En plus d’une aide matérielle, l’aide alimentaire peut donc également apporter un soutien psychologique.

Les organisations que nous avons étudiées ont, comme point commun, l’encouragement des contacts entre personnes précarisées et non précarisées. Elles stimulent les contacts entre les bénévoles et le public-cible. Travailler de façon engageante signifie, pour les bénévoles confrontés à des histoires vécues par des personnes faisant face à de réels problèmes, avoir une vision de ce que le public-cible, les personnes précarisées endurent.

“En fait, ce public est un beau mélange parce qu’on y trouve des personnes dans le besoin mais également beaucoup de personnes qui ne sont pas dans le besoin ”. (Travailleur bénéficiaire du Welzijnsschakel).

Les associations sont accessibles à tous. Des prix différents sont parfois pratiqués pour un même service afin que les personnes précarisées puissent en bénéficier, puissent se le payer. Cela ne signifie pas pour autant que toutes les activités mêlent les types de public : des activités collectives sont organisées, dans la mesure du possible mais, lorsque c’est préférable, des activités séparées sont organisées. Ainsi, l’une des organisations que nous avons rencontrées prévoit des groupes de

discussions spécifiques pour les personnes précarisées. Elles peuvent y partager leurs idées et expériences en toute sécurité.

Favoriser les rencontres ne se limite pas aux frontières de son organisation. Des liens entre différentes associations de bénévoles sont également mis en place. Dans l'une des organisations contactées, la présidente invite les travailleurs bénéficiaires à effectuer du bénévolat dans d'autres organisations dont elle fait partie, telles que des associations actives dans les soins de santé ou encore le centre local de crise du CAW. Elle les intègre ainsi dans son propre réseau. Des études antérieures démontrent que les personnes précarisées (qui le sont de génération en génération) peuvent sortir de leur précarité grâce à un revenu, un emploi ou une formation parallèlement à la création de nouvelles relations, l'établissement d'un réseau social et au soutien émotionnel qui en découle³¹. Les professionnels qui offrent leur aide peuvent également favoriser l'intégration des bénéficiaires et des travailleurs bénéficiaires dans d'autres organisations ou les orienter vers ces organisations par le biais d'une aide coordonnée. L'une des organisations favorise la participation à des activités culturelles en convenant de tarifs plus avantageux avec des associations socio-culturelles. La mise en place des activités communes à tous les membres de l'organisation (depuis les membres du conseil jusqu'au bénéficiaires) permet de rompre avec une hiérarchie bien établie. Cela facilite également les relations au sein de l'organisation : les membres du conseil d'administration prennent part aux activités. Ils montrent qu'ils restent avant tout des êtres humains. Ils sont disponibles en cas de problèmes et sont ouverts aux suggestions. L'on peut enfin encourager les rencontres avec un public externe plus large en organisant des activités culinaires communes (comme, par exemple, "la semaine du goût"). Agir pour la communauté permet aux travailleurs bénéficiaires de se sentir valorisés. Œuvrer pour l'égalité et donner aux citoyens défavorisés le 'power of giving' est décrit, dans la littérature consacrée à l'empowerment, comme la pierre angulaire de la mise en place d'une forme d'élan pour les citoyens³². Les centres d'aide alimentaire jouent un rôle dans le renforcement de cet élan en s'attelant à l'empowerment.

Un certain nombre de centres d'aide alimentaire sont équipés d'un hall d'accueil agréable où les personnes peuvent prendre un café et papoter. Elles peuvent y récolter des informations et être invitées à participer à d'autres activités. Dans le prolongement de l'aide alimentaire, des groupes de travail, des cours de cuisine ou encore des cours de néerlandais sont proposés. C'est ainsi que l'aide alimentaire favorise la mise en place d'autres types d'activités. Différents points de distribution s'assimilent à un 'basisschakelmethode' (fonctionnent comme différents maillons d'une chaîne). Un 'BASIS-schakelwerking' (organisation fonctionnant comme le maillon d'une chaîne) peut être défini comme une association accessible s'adressant aux personnes vivant en marge de la société ou qui en ont été exclues. Des possibilités de rencontres et de détente, des groupes de discussions, des possibilités de formation ainsi qu'une défense collective des intérêts font partie d'une approche intégrée. Les participants prennent activement part aux différentes facettes de l'organisation afin que les activités correspondent à leurs attentes et à leurs besoins. Un accueil chaleureux et accessible permet aux personnes de se sentir 'comme à la maison', de rencontrer leurs pairs, de se sentir valorisé, de développer leurs talents ou encore de s'impliquer comme bénévole. Les autres personnes, les autres services et la société sont invités à former ensemble les différents maillons

³¹ Thys, R., De Raedemaeker, W., & Vranken, J. (2004). *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatiearmoede te geraken?* Leuven: Acco.

³² Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Heverlee : Lannoo Campus.

d'une même chaîne ('geSCHAKELd')³³. Nous avons retrouvé ces différentes caractéristiques dans les centres d'aide alimentaire étudiés. Peu d'organisations professionnelles actives dans ce domaine peuvent se prévaloir de ces mêmes caractéristiques.

Il ressort, des témoignages de travailleurs bénéficiaires, que leur participation en tant que bénévole évolue graduellement : ils bénéficient des services offerts en tant que consommateurs, ils entrent en contact avec leurs pairs ou avec des bénévoles dans les files d'attente ou dans les espaces d'accueil et se plaisent à y rester pour profiter de leur compagnie et de la bonne ambiance. Un engagement à long terme et parfois intense en tant que travailleur bénéficiaire est souvent initié par un remplacement temporaire ou parce qu'on leur a demandé de donner un coup de main. La plupart des centres d'aide alimentaire peuvent compter (parfois exclusivement) sur la participation de bénévoles. Un nombre limité de professionnels viennent renforcer les rangs. Bien souvent, les organisations peuvent compter sur une aide indéfectible des bénévoles, comme mentionné ici :

“ Moi, (travailleuse sociale dans le CPAS, détachée à l'aide alimentaire) je fais moins que les bénévoles dans l'ASBL. J'ai ma famille et je fais mes heures. La présidente fait énormément de choses pour l'association. Si des personnes ne savent pas venir, elle vient le samedi matin pour distribuer des colis. Moi, je ne le ferais pas. » (travailleuse sociale).

Nous avons également constaté qu'en raison de la charge de travail importante nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation de l'aide alimentaire, des opportunités d'emplois sont créées. Elle favorise l'assistance par le travail, l'activation sociale, l'emploi social ainsi qu'un accès au marché du travail.

La force mobilisatrice du capital humain, l'implication altruiste de dizaines de bénévoles engagés représentent, sans conteste, une valeur ajoutée pour les services offerts par l'organisation. La participation génère des liens : on permet aux personnes (souvent les plus faibles et fragilisées) de sortir de leur isolement. La construction d'un réseau social, le renforcement de la cohésion sociale, la participation à une mixité sociale (des bénévoles de la classe moyenne, des travailleurs bénéficiaires ou encore des personnes de différentes origines ethniques et culturelles) sont souvent soulignés. Certaines organisations touchent des centaines de familles. Elles répondent à un réel besoin en s'inscrivant dans une longue tradition de distribution d'aide matérielle. Elles veillent à une répartition géographique adéquate en multipliant les points de distribution. Les organismes d'aide alimentaire, tout comme les magasins de seconde main, peuvent être assimilés à une forme d'entrepreneuriat socialement responsable. Elles s'opposent au gaspillage et favorisent le recyclage et la réutilisation.

“Je ne supporte pas du tout le gaspillage, et j'y fais aussi attention, si tu vois dans les restaurants, les grandes surfaces,... partout en fait, tout ce qui est jeté, je ne le supporte pas et c'est pour ça que ça c'est plus facile pour moi de venir ici, parce que sinon, qu'est-ce qui se passe ? Je ne sais pas ce qu'on en fait mais jeter est sûrement une des options.” (Bénéficiaire de colis alimentaires).

³³ Baert, H. & Droogmans, A. (2010). *Bind-Kracht door basisschakelmethodek. Een opstap in armoedebestrijding*, Leuven : Lannoo Campus.

1.2. A la recherche d'une aide alimentaire plus humaine

Les organisations sont perpétuellement à la recherche de façons plus humaines de distribuer la nourriture. L'aide alimentaire est souvent perçue comme inhumaine : les gens ont honte de devoir y recourir.

“C’était une cafétéria ouverte à tous. Tout le monde était là, en train de boire un verre ou autre et les gens y étaient habitués et oui, c’est pas comme ça que ça marche hein parce que les gens se sentent observés quand ils ressortent avec un paquet de Pampers.” (Travailleur du bénéficiaire du Welzijnsschakel)

Une fois qu'ils passent au-dessus de ce sentiment de honte, il semble que les bénéficiaires adoptent des comportements de shopping comme stratégie de survie : ils font le tour de différents points de distribution.

Les professionnels ont fait part de la nécessité de mettre en place des systèmes de contrôles. Il est nécessaire de contrôler le degré de précarité des bénéficiaires. L'aide s'adresse-t-elle à ceux qui en ont le plus besoin ? Et que se passe-t-il avec les produits donnés ? Sont-ils vraiment utilisés pour leur consommation personnelle ? Certains produits sont-ils jetés, donnés ou revendus ? La réponse à cette inquiétude, passe souvent par un partenariat avec des organisations professionnelles comme le CPAS ou le CAW qui effectuent alors une enquête sociale auprès des bénéficiaires et qui peuvent alors temporairement supprimer le droit à l'aide alimentaire.

La manière dont les bénévoles distribuent l'aide aux bénéficiaires exige aussi parfois certains contrôles. Une adaptation est parfois nécessaire. Un sentiment paternaliste ou un abus de pouvoir rend parfois la distribution arbitraire. La recherche du profit personnel ou le népotisme sont parfois évoqués. Qu'en est-il de l'attitude des bénévoles ? Sont-ils suffisamment respectueux et compréhensifs dans leurs relations avec les bénéficiaires qui s'adressent à eux ?

Des travailleurs sociaux ont également fait part de considérations éthiques et de leurs doutes en la matière. Ils se posent des questions sur la qualité des produits qu'ils peuvent distribuer. Les colis sont-ils adaptés aux besoins des bénéficiaires ? Est-il responsable de donner tant de sucre et de glucides à des personnes qui ont la santé fragile, qui sont plus touchées par le diabète ou l'obésité que la moyenne ?

L'organisation de l'aide alimentaire nécessite également une main d'œuvre importante. Elle exige beaucoup d'efforts de la part du personnel (pour aller chercher les produits, pour veiller aux règles de stockage...). Leur engagement en temps est important mais également de la part des organisations (pour se conformer aux exigences administratives, aux normes du BIRB, au règlement Hazard Analysis and Critical Control Points). Les organisations sont également confrontées à des problèmes logistiques ou d'infrastructure comme la nécessité d'un espace de stockage suffisamment important.

“Parfois, ils préfèrent aller apporter leur aide autre part que dans les banques alimentaires, hein, et il y en a qui le font, oui, c’est du travail plus difficile, tu sais, faire des tas avec des gros colis et des bacs, les hommes font ça, mon homme et Anton font leur possible mais oui, on doit aussi, mais tout a été calme aujourd’hui, mais la semaine passée, on était tous, vraiment

tous crevés, on était tous fatigués, haaa, il y avait tellement à faire et il y avait tellement de gens qui venaient ” (Président)

Les organisations qui veulent aussi offrir une nourriture suffisamment saine (des fruits et légumes frais) doivent encore faire plus d'efforts. Un travail de recherche est nécessaire afin de trouver des produits à des prix abordables, produits qui sont périssables et qu'on doit donc aller chercher à un moment précis, qu'on doit pouvoir correctement stocker et éventuellement retraiter en produits de plus longue conservation. Laisser le choix aux gens nécessite encore un travail supplémentaire : on ne travaille plus avec des colis tout préparés mais bien avec une sorte de magasin basé sur un système permettant une distribution honnête et solidaire.

En résumé, il y a des arguments pour et contre l'aide alimentaire ainsi que des obstacles à la réalisation d'une aide alimentaire plus humaine et plus responsable. L'aide alimentaire constitue-t-elle vraiment une mission pour le travail social ? L'aide fournie par le CPAS ne devrait-elle pas suffire à garantir le caractère humain de la distribution ? L'offre alimentaire (souvent basée sur des aliments gras et caloriques) peut être en contradiction avec les préoccupations des travailleurs sociaux : ils veulent offrir une nourriture saine, adaptée aux besoins des bénéficiaires. Dans sa volonté de toucher des personnes et de leur offrir des chances d'intégration, l'aide alimentaire nécessite la mise en œuvre d'importants moyens tant financiers qu'humains. Ce prix n'est-il pas trop élevé ? Cela ne devient-il pas un but en soi ?

Certaines organisations, qui étaient à la recherche d'un équilibre entre tous ces points de tensions, ont finalement décidé d'abandonner et ont cessé de distribuer de l'aide alimentaire. Cette recherche peut, au contraire, donner lieu au développement d'organisations innovantes et qui favorisent la capacitation. Ces organisations parviennent à transmettre leur vision (caractérisée par une certaine émancipation) et à lier cohésion sociale et aide alimentaire tout en veillant à la collaboration et à la participation. Chacune de ces organisations tente de répondre, à sa façon, à ces dilemmes (souvent éthiques). L'aide d'urgence reste nécessaire. Pour beaucoup, elle semble être un complément indispensable au revenu d'intégration. Cependant, l'aide alimentaire fournie par les CPAS ne touche pas tout le monde. Outre les sans-papiers, les personnes qui ne peuvent plus faire appel au soutien du CPAS peuvent avoir besoin de ce type d'aide. L'aide d'urgence est alors considérée comme un "mal nécessaire".

1.3. Zoom sur la liberté de choix et une alimentation saine

Parmi les sujets abordés lors des 'Méthode d'Analyse en Groupe', la liberté de choix de la part des bénéficiaires d'aide alimentaire ainsi que l'accès à une nourriture saine sont souvent revenus.

Les organisations d'aide alimentaire que nous avons pu réunir autour de la table encourageant la participation. Elles ont fait part des initiatives qu'elles ont mises en place. Elles visent à diversifier l'offre et à permettre aux personnes de choisir elles-mêmes les produits qu'elles désirent emporter. Un nombre croissant d'organisations n'ont plus recours à la distribution de colis standardisés. Elles mettent des produits à disposition sur des étalages et laissent les bénéficiaires faire leur choix parmi ces produits. Pour ce faire, elles tentent de veiller à une grande diversité des produits, de proposer un large choix de produits sains. Elles reçoivent les surplus alimentaires de boulangeries, de grossistes en fruits et légumes, de supermarchés. Elles cultivent elles-mêmes des légumes biologiques ou achètent des produits supplémentaires en puisant dans leurs ressources propres. Les

épiceries sociales nécessitent également la contribution des bénéficiaires ou des organismes de référence. De petits CPAS ont opté pour la distribution de chèques-repas permettant aux bénéficiaires de faire eux-mêmes leurs courses dans un supermarché.

Divers organisateurs sont confrontés aux choix (ir)responsables des bénéficiaires calqués sur les normes de la classe moyenne. De nombreux bénévoles sont forcés de constater que ce sont souvent les légumes frais qui restent dans les étals et que les personnes optent malgré tout pour des repas tout préparés beaucoup plus caloriques... Dans ce cas, des initiatives visant à stimuler les personnes à adapter leurs choix sont mises en place. Une organisation a indiqué, par exemple, ne plus accepter tous les produits du BIRB. Elle refuse de prendre des chips et de la mayonnaise et opte plutôt pour des produits de base tels que des spaghettis ou du lait. D'autres organisations travaillent avec un système de points, basé sur la pyramide alimentaire. Les personnes optant pour une alimentation saine peuvent emporter plus de produits (les produits sains valent moins de points).

Nous avons, à l'occasion de l'exercice d'analyse de la MAG en Flandre, pu faire le lien avec la théorie de Sen. Amartya Sen³⁴ a développé la "capability approach". Son travail a pour avantage de donner une dimension scientifique à la protection des minorités fragilisées. Sen insiste sur la qualité de vie, le bien-être, qu'il conceptualise en possibilités de choix et en opportunités. La 'capability approach' met l'accent sur ce que les personnes peuvent faire et être, sur leur manière de fonctionner, sur leurs compétences. 'Capabilities' fait référence à la liberté, à la capacité ou à la possibilité de faire partie de la société. La liberté positive signifie la suppression des barrières (par exemple, exprimées en termes de manque de ressources ou de mobilité) ainsi que le fait d'être en mesure de faire des choix (ce qui nécessite, outre des moyens matériels, une capacité d'action). Sen décrit la pauvreté comme un manque d'opportunités, comme une privation 'forcée' de compétences de base (physiques, comme par exemple, le fait d'être bien nourri, vêtu ou logé ou de l'ordre du socialement acquis comme la participation à la vie sociale ou le fait d'avoir une vie publique sans éprouver un sentiment de honte...) ³⁵. La pauvreté limite la liberté. Les personnes précarisées ressentent un manque fondamental de liberté dans leurs actes et dans leur choix. Une société juste permet aux personnes de gérer leur vie comme elles l'entendent, dans la mesure du possible. Pour Sen, la suppression de la pauvreté doit être vue comme un droit fondamental, comme le droit de faire des choix personnels ainsi que comme la possibilité de faire valoir certains droits. Des lacunes au niveau des services publics et des aides sociales, en termes de soins de santé, d'enseignement ou de logement décent limitent la liberté de prendre part à la vie sociale, politique et économique. Les autorités publiques ont pour mission, selon Sen, de réunir toutes les conditions nécessaires à une vie de qualité, une vie permettant une certaine dignité humaine et donnant lieu à un minimum de justice. Pour lui, 'favoriser les compétences des citoyens n'est pas un acte de bienveillance mais bien un droit'.

Il ressort, de l'analyse des organisations basées sur de nouvelles formes d'aide alimentaire que ces dernières commencent à mettre en place les éléments de base de la 'capability approach'

Elles tentent de trouver des pistes pour favoriser la liberté de choix des citoyens fragilisés de notre société. Elles veillent à répondre à différents besoins de base (qu'ils soient physiques ou sociaux).

³⁴ Prix Nobel de l'économie pour son travail théorique portant sur les aspects éthiques de l'économie ainsi que pour sa lutte contre la pauvreté dans le monde.

³⁵ Sen, AM.(1992). *Inequality Reexamined*. Oxford: Clarendon Press.

Outre la distribution alimentaire, elles favorisent les rencontres, la formation ainsi que la participation. Elles visent à développer la capacité de faire des choix conscients et réfléchis, d'opter pour 'une alimentation saine' et ce, en offrant plus de produits sains ainsi que par le biais d'informations et de conseils. Pour ce faire, elles forment des ambassadeurs de la santé, elles fournissent des recettes basées sur les légumes disponibles, elles organisent des cours de cuisine, elles collaborent avec des centres de santé de quartier.

« (...) on a eu une semaine où plus de 180 personnes sont venues et on a pu distribuer 160 colis-légumes. On a collaboré avec le centre de santé de quartier d'ici. » (Président)

Permettre une diversité de choix, comme le font les épiceries sociales, peut être potentiellement dangereux. Une offre plus importante et plus variée justifie également, selon les organisateurs, la nécessité d'engager des ressources personnelles : des coûts réels (ressources financières) ou des coûts fictifs (des points). Il est possible que personne ne veuille prendre en charge ces coûts, ce qui peut être une barrière à l'accès à ces ressources.

2. La participation dans le domaine de l'aide alimentaire

Dans cette partie, nous décrivons les expériences des organisations d'aide alimentaires travaillant de façon participative que nous avons sélectionnées. Nous donnerons un aperçu des techniques de participation prometteuses mises en place au sein des organisations. Nous les classerons sur les différents échelons d'une échelle de participation. Nous décrivons les obstacles auxquels les organisations doivent faire face si elles veulent travailler de manière participative. Nous décrivons les rôles des bénévoles ainsi que ceux des professionnels. Nous clôturerons par une analyse du fonctionnement de ces organisations basée sur la théorie des 'niches d'opportunités'.

2.1. L'échelle de participation

Les organisations sélectionnées ont développé des initiatives participatives à différents échelons de l'échelle de participation³⁶. L'on peut distinguer : le co-savoir, le co-penser, co-agir, le co-décider et l'on étudie systématiquement la manière dont les différentes organisations analysées ont mis ces principes en œuvre.

2.1.1. Le co-savoir : informer

“En ce qui concerne tous les documents écrits, on croit qu'il ne s'agit là que de l'un des canaux d'information. Beaucoup de gens ne les lisent pas. Ou très peu de gens ! Ils ne les voient pas ou ne les prennent pas. Cela nous donne beaucoup de travail. Si on reçoit des informations de la part des organismes en matière de bien-être, alors tu reçois une feuille comme ça, et on doit commencer à trouver : Où ? Quoi ? A quelle heure ? Et alors, pour les sous, combien ça coûte ? Alors, on doit encore faire une autre feuille. On a déjà demandé plein de fois aux services de bien-être mais ils ne comprennent pas. Ils ne comprennent pas que ça devrait être beaucoup plus clair et c'est même dit de manière trop simpliste. Je suis parfois très embêtant avec ça. Ça m'énerve vraiment.” (Président).

Les organisations dispensant de l'aide alimentaire traduisent l'information qu'elles reçoivent pour les groupes de personnes les plus précarisées, des personnes qui ne sont pas ou trop peu touchées par d'autres organisations. L'accueil et l'espace de rencontre sont utilisés pour transmettre des informations et attirer l'attention sur des actions spécifiques, que ce soit ou non par le biais d'une personne de contact reconnaissable : un collaborateur qui est désigné pour le faire, qui prend le rôle d'un dispatcher, d'un « buffer » pour le service social submergé. Les activités de formation sont souvent associées à la « culture du co-agir », dans le sens où les collaborateurs bénéficiaires et les bénéficiaires sont activement impliqués et se penchent ensemble sur des sujets ou des thèmes spécifiques.

³⁶ Inbas & Engender. (2010). *Discussion Paper for the working seminar – 12th February 2010- on stakeholder involvement in the implementation of the social inclusion strand of the open method of coordination.* http://www.stakeholders-socialinclusion.eu/site/en/wos/copy_of_dis/view
International Association for Public participation AUSTRALASIA. (2011). *IAP2 spectrum*, from <http://www.iap2.org.au/sitebuilder/resources/knowledge/asset/files/36/iap2spectrum.pdf>

2.1.2 Consulter

“Je pense que vous mettez le doigt dessus, oser remettre en question l’organisation et aussi en tant que CPAS, passer le cap et demander aux gens, ‘alors, qu’est-ce que tu en penses ?’ et aussi essayer de faire quelque chose avec le feedback que tu reçois. » (chef d’une maison sociale)

Il est crucial que les organisations osent se remettre en question, avec un œil critique, qu’elles osent s’interroger sur leur fonctionnement, sur leur manière de travailler et qu’elles revoient leur vision. Pour ce faire, elles analysent les limites de leur propre organisation et elles tirent les leçons des approches mises en œuvre dans d’autres organisations. Elles peuvent se renseigner en interne auprès des travailleurs bénéficiaires ou auprès d’experts qualifiés. Elles les interrogent sur une approche spécifique ou sur les méthodes de travail utilisées. Des enquêtes formelles sont également réalisées auprès des bénéficiaires. On leur demande de formuler des conseils pratiques, on les interroge sur les impacts concrets de certaines actions ou activités. On leur demande également ce qui devrait être inclus, de manière standard, dans un colis alimentaire.

2.1.3. Donner des conseils

Donner des conseils, c’est “co-penser”, pouvoir faire part de ses propres aspirations, souhaits, solutions et alternatives, pouvoir formuler ses idées.

Cela exige, de la part des organisations et de leurs travailleurs, une certaine ouverture d’esprit. Ils doivent reconnaître que leur public, et plus particulièrement leurs travailleurs bénéficiaires, disposent de qualités spécifiques, qu’ils ont des compétences et des connaissances tant acquises que préexistantes.

“Mais en fait, oui, je n’ai pas beaucoup de connaissance de ces choses pratiques. On peut apprendre des choses les uns des autres.” (accompagnateur)

Intégrer des collaborateurs bénéficiaires dans l’organisation implique qu’ils doivent, dans une certaine mesure, pouvoir participer à la définition de la méthode de travail. Demander des conseils et grâce à cela pouvoir commencer à travailler dans l’organisation demande du temps. Les travailleurs bénéficiaires sont préparés graduellement à ce (nouveau) rôle. Pour devenir ambassadeur de la santé, par exemple, il faut suivre toute une procédure qui commence par la sensibilisation au thème de la santé et par l’organisation d’une formation qu’un certain nombre de participants doit pouvoir suivre jusqu’au bout. Les organisations ont également besoin de temps.

“(…) Je fais partie d’une certaine structure où on doit, en fait planifier et qui est encadrée par un règlement. On s’est mis d’accord sur certains points. Par exemple, je ne peux pas tout d’un coup commencer à travailler autrement, parce que ça ne marche pas comme ça. Ce qu’on essaie de faire, c’est, si on a reçu un conseil, de voir comment on peut l’intégrer dans un projet l’année suivante. Allez, si c’est assez important. Alors je le prends avec le jour de la réunion de planning du CPAS pour qu’on en parle là. Et puis, on va plus loin en disant : comment est-ce qu’on peut le développer plus en avant, comment est-ce qu’on va le mettre en œuvre ». (chef de service d’une maison sociale)

Un conseil doit aller dans les deux sens : il s'agit d'intégrer les attentes et les souhaits du groupe-cible dans la structure organisationnelle et, pour le groupe-cible, de recevoir, de la part de l'organisation, un feedback quant à la faisabilité de ses demandes.

2.1.4. Le co-agir

Le co-agir, la participation à des activités, la co-création, semblent faire partie intégrante de "la culture du faire" des bénévoles (bénéficiaires). Ils n'ont souvent pas ou peu de culture de la réunion. S'ils sont soutenus et accompagnés, il s'avère que de nombreux bénévoles sont capable d'accomplir tout un éventail de tâches. La plupart des bénévoles semblent avoir pris en charge certaines tâches de manière quasi fortuite. Ils prennent d'abord connaissance de l'organisation et de son fonctionnement en tant que clients. Ils font ensuite petit à petit connaissance avec les collaborateurs et les apprécient. Ils commencent à donner de temps en temps un coup de main et avant même qu'ils ne s'en rendent compte, ils deviennent, à leur tour, bénévoles. Ils ont quelque chose d'intéressant à faire de leurs journées. Ils acquièrent le rôle et la position du 'donneur' et ne sont alors plus eux-mêmes des 'receveurs'.

"Il y en a beaucoup qui disent maintenant : 'je suis content de pouvoir venir parce que je n'aimerais pas rester à la maison. Je connais aussi quelqu'un qui, autrement, serait tout le temps... oui, je ne sais pas exactement c'est quoi le problème, sûrement la situation familiale, il est juste content de pouvoir parfois sortir de chez lui et de pouvoir faire quelque chose. Parce qu'ici, ils sont aussi tellement fiers. Avant, quand tous ces colis étaient prêts, ils savaient aussi que le lundi, des personnes viendraient les chercher. Et alors ils sont... ils font cela pour quelqu'un d'autre ». (Accompagnatrice).

Le co-agir sous surveillance ou en étant encadré

Impliquer les travailleurs bénéficiaires dans des activités permet d'être plus proche du groupe-cible. Un CPAS peut, dans le cadre d'une assistance par le travail, impliquer des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration. C'est un travail qui compte vraiment et qui peut vraiment faire la différence pour les familles en difficulté. Les personnes qui travaillent dans le domaine de l'aide alimentaire peuvent faire plus que de simples tâches exécutives. Ils peuvent aider à atteindre les objectifs du travail social, par exemple, en promouvant une alimentation saine. Dans l'un des projets que nous avons analysés, des zakouskis sains incluant une recette sont proposés à des prix abordables. L'utilisation de légumes de saison et bon marché est ainsi encouragée.

Le co-agir sous surveillance fait surtout référence à du travail exécutif. Les travailleurs ont quelque chose à dire sur certains points comme, l'exécution technique, la répartition des tâches ainsi que sur la concordance avec leurs propres intérêts et préférences.

La co-production ne fait, quant à elle, pas uniquement référence à du travail exécutif. L'organisation d'une 'inleefweek' (semaine d'immersion) en est un bon exemple. Les plus-values des collaborateurs bénéficiaires ainsi que leurs points de vue y sont mis en évidence. Les collaborateurs développent des missions et planifient des activités afin que les fonctionnaires et les responsables politiques prennent conscience de leur cadre de vie et de leurs luttes quotidiennes.

Le co-agir de façon autonome

“C’était agréable ici et alors, en une fois, on a commencé à vendre des Pampers le samedi matin et oui, Georgette a un jour commencé avec ça et alors quelqu’un d’autre a repris ça et cette dame n’a pas pu venir à un certain moment et alors on nous a demandé de reprendre ça temporairement. On était simplement assis à une des tables de la cafétéria et tout le monde était là. » (travailleur bénéficiaire au Welzijnsschakel)

Une bonne ambiance, un cadre agréable font en sorte que les membres du groupe-cible commencent à travailler comme bénévoles, presque inconsciemment. Les nouveaux venus peuvent être abordés pour donner un coup de main à un moment où ils semblent être ‘prêts’. L’implication des travailleurs bénéficiaires est rendue possible par la mise en place d’activités sympathiques (déjeuner ensemble) et par la création de lieux de rencontre où ils se sentent en sécurité, comme, par exemple, des groupes de discussion qui ne sont accessibles qu’aux travailleurs bénéficiaires.

2.1.5. Le co-décider : l’autogestion

“On a ... 53 bénévoles actifs pour le moment dont, et ça a été fait consciemment, je pense, environ 17 proviennent du groupe-cible. Les gens disent « hé, je suis PP ‘Personne Précarisée’. ». On a une structure, on a une direction et tout ça, et une réunion de direction, on appelle ça le conseil des ministres restreint où siègent aussi des gens du groupe-cible. Je ne pense pas que le fait d’appeler ça comme ça leur pose problème, ils sont présents à notre conseil parce qu’on trouve important que ce qu’on fait soit contrôlé et guidé par des personnes du groupe-cible. » (Président)

Diverses organisations optent consciemment et de façon très ouverte pour la participation des collaborateurs bénéficiaires au conseil de direction de l’ASBL. Certains travailleurs bénéficiaires déclarent vouloir le faire si on le leur demande. Ils se disent intéressés. Ils trouvent que c’est important qu’ils aient leur mot à dire dans la gestion (générale) de l’organisation au sein de laquelle ils se sentent fortement impliqués. Mais, même sur le plus haut échelon de l’échelle de la participation, il n’y a pas d’uniformité. Les niveaux de participation peuvent varier au sein d’une même organisation en fonction des sous-projets qui y sont développés. On peut siéger dans le comité de direction mais jusqu’où va cette participation ? Même dans les associations où les pauvres prennent la parole, les aspirations du groupe-cible ne sont pas nécessairement intégrées dans la décision finale. Par exemple, à l’occasion d’une MAG en Flandre, nous avons constaté que ce sont surtout des préoccupations financières (investissements en personnel et de moyens trop importants) et en termes de travail social – une alimentation saine responsable – qui ont pesé dans la balance pour mettre fin à l’aide alimentaire. Les professionnels ont pris cette décision sans l’accord des bénévoles qui s’investissaient dans cette organisation depuis des années.

2.2. Les entraves à la mise en place de projets participatifs

Les processus participatifs ne sont pas toujours faciles à mettre en place.

2.2.1 Du côté des organisations

Les organisations nécessitent la mise en œuvre de moyens importants, aussi bien en termes de ressources matérielles et financières qu’en temps de travail. La participation nécessite un ancrage et un développement sur le long terme :

« C'était un SDF, il ne savait quasiment pas lire et très très peu écrire. Et donc soit on prend l'option d'aller vite, de faire à sa place et de le faire participer simplement de manière très partielle. Soit on prend le temps. On prend le temps de lire avec lui, de l'accompagner dans ses démarches, de prendre le téléphone en préparant ensemble ce qu'il va dire, etc. Et ça, c'est le temps de la participation, mais il faut le prendre. » (Travailleur)

Outre le manque de ressources, de moyens financiers et de moyens humains, la participation demande une certaine adaptation de la part de l'organisation et des travailleurs.

Les travailleurs de terrain montrent parfois des réticences à investir de leur temps dans la participation. Magali Nonjon met en évidence la difficulté des professionnels à se définir par rapport à la participation : « (...) la participation comme activité rémunérée ne va en effet pas de soi. Très peu de professionnels se définissent d'ailleurs sous cette appellation, préférant les qualificatifs de 'consultants', 'médiateurs', 'animateurs', [facilitateurs], etc.»³⁷ Les travailleurs n'étant pas toujours formés au travail participatif, collectif, ils se trouvent démunis face à certaines situations.

« (...) mais le problème, c'est que les collaborateurs du CPAS sont des travailleurs sociaux individuels et qu'ils sont très actifs au niveau du travail social individuel et qu'ils font du bon boulot. Mais, ce qu'on fait maintenant, en fait, c'est de la gestion de projets et je pense que c'est effectivement difficile à combiner, ces choses. Parce que j'attends d'eux non seulement qu'ils participent aux rencontres avec les personnes qui vivent dans la précarité mais aussi qu'ils soient présents dans le service social. Mais, je ne peux pas continuer d'attendre d'eux qu'ils fassent les deux. » (chef de service)

Les travailleurs sociaux peuvent également nuire à la participation tout en voulant bien faire. Pour des raisons d'efficacité ou de formation, ils peuvent parfois prendre trop de place et ne pas laisser assez d'espace de parole et de participation aux personnes.

Dans certains cas, les approches plus collectives ou communautaires sont dévalorisées en interne (par la structure ou les collègues) au profit de l'approche individuelle. Les travailleurs sont également soumis à des contraintes institutionnelles, en temps de travail et en moyens à investir dans les activités qu'ils organisent et proposent (turn-over des travailleurs).

Tout commence avec la définition d'une vision. Il est fondamental d'avoir une vision identique ou partagée par tous au sein de l'organisation. Il faut se mettre d'accord sur les concessions que l'on peut faire entre processus et produit : quelle « charge » de travailleurs bénéficiaires une organisation, qui veut en même temps offrir un service de qualité aux citoyens fragilisés, peut-elle supporter ? Quelle marge de manœuvre peut-elle être laissée aux travailleurs, dans quelle mesure ont-ils droit à l'erreur ?

« (...) et tu dois rendre des comptes aux externes et les clients aussi te demandent de rendre des comptes sur la qualité que tu leur offres. Est-ce que tu n'utilises que des professionnels ou pas. Les externes ne s'en préoccupent pas. » (Responsable d'une épicerie sociale).

³⁷ Nonjon, M. (2005). Professionnels de la participation: savoir gérer son image militante, in *Politix*, n°70, p.90

Le Conseil d'administration doit fixer la marge de manœuvre des collaborateurs (dans quelle mesure ont-ils droit à l'erreur ?). Il détermine aussi dans quelle mesure il faut donner la priorité au processus plutôt qu'au produit.

Au niveau institutionnel, les principales difficultés rencontrées lors de la mise en place de projets participatifs sont liées aux ressources dont disposent les organisations. Les ressources concernent tant les moyens humains et financiers que les éléments logistiques (locaux, etc.). Les processus participatifs nécessitent du temps. Des moyens humains sont mobilisés tout au long du processus. Le temps de travail consacré aux projets participatifs implique un coût financier non négligeable. Au niveau de la logistique, les projets doivent être réfléchis en termes de facilités (toilettes à proximité, locaux couverts en cas de pluie, etc.). Toutes les organisations ne disposent pas de ces aménagements, ce qui peut rendre plus difficile la conception et la mise en place de projets participatifs. Les organisations peuvent également être mises sous pression quant à l'obtention ou au renouvellement d'un subside et au besoin de fournir des données et des chiffres probants. La participation suggère un accompagnement des personnes sur le long terme, aux résultats moins tangibles à très court terme. Cet accompagnement requiert encore un coût humain important pour l'encadrement.

2.2.2 Du côté des bénéficiaires

Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires peuvent se matérialiser sous différentes formes. Le facteur temporel est important : un manque de continuité dans les projets, une motivation s'étiolant dans la durée, des difficultés à prévoir ou à s'organiser pour des échéances plus ou moins longues.

« Ces personnes sont dans une pression constante qui, je pense leur permet moins de "participer à". Ils sont dans la gestion de rendez-vous, de "comment je vais m'en sortir" et beaucoup moins dans l'impression de pouvoir participer à des projets. Dans le public qu'on rencontre, il y a de plus en plus de problèmes de santé mentale et pas spécialement des gens qui sont dans la rue, mais des problèmes de dépression, de maniaco-dépression, de psychoses et ce genre de choses. Ça émerge de plus en plus significativement dans le public qu'on rencontre. Ces problématiques s'apparentent souvent à des difficultés "à être en groupe" ou à s'inscrire dans des actions à long terme. » (Coordinatrice)

Le temps qu'il faut investir dans le processus. Les personnes sont confrontées chaque jour à diverses obligations administratives (CPAS, mutuelle, etc.), familiales (crèche, école, enfants, parents, etc.), des obligations liées également à la recherche d'emploi, de logement, à la santé, etc. Toutes ces démarches prennent un temps considérable aux personnes précarisées, temps qu'elles ne peuvent dès lors pas investir dans la participation.

« Leur quotidien est déjà fort compliqué au départ, donc ils ont beaucoup de choses concrètes à gérer, qui pour eux prennent beaucoup d'importance et ça leur demande beaucoup d'énergie. Un enfant qui tombe malade, s'il y a un peu moins de réseau et qu'au niveau familial il n'y a personne pour s'occuper de l'enfant et bien, personne ne sort. Et puis, il y a toutes les appréhensions et les problèmes de santé. La santé c'est une problématique assez transversale pour toutes les situations. Des choses qui nous paraissent évidentes et simples, ne le sont pas. (...) beaucoup de personnes qu'on accompagne ont un problème de gestion du

temps. Et c'est déjà parce qu'on se manifeste la veille, qu'ils se souviennent » (bénévole ambassadeur article 27)

Un deuxième élément à prendre en compte concerne la mobilité. Pour les organisations situées en milieu rural, le fait d'être peu ou mal desservies par les transports en commun freine voire empêche un nombre important de bénéficiaires à participer.

En ville, la mobilité touche d'autres enjeux. Le sentiment d'insécurité, notamment lorsque les activités se déroulent dans certains quartiers ou en soirée, peut influencer la participation. Un troisième élément à prendre en compte est le coût, quant à lui, à double tranchant : il peut être un obstacle à la participation des personnes s'il est trop élevé mais par contre il peut également motiver la participation et diminuer les désistements, parce qu'il confère symboliquement une importance à l'activité. Enfin, les deux derniers éléments qui peuvent réfréner la participation sont les attentes déçues des personnes et les caractéristiques des situations personnelles des bénéficiaires. Les bénéficiaires projettent parfois des attentes qui ne sont pas toujours rencontrées vis-à-vis des activités. Il peut s'agir d'une méconnaissance du thème proposé ou annoncé ou du manque « d'utilité » que revêt l'activité. Les caractéristiques personnelles des bénéficiaires font référence aux conditions de précarité du public (analphabétisme, santé mentale, assuétudes, etc.) Les travailleurs et les institutions pointent souvent un manque de motivation de la part de leurs bénéficiaires, constat qu'il convient de nuancer puisque ces mêmes travailleurs ont conscience des situations précaires dans lesquelles se trouvent leurs bénéficiaires.

2.3. Les motivations à la mise en place de projets participatifs

La mise en place de projets participatifs peut être initialement motivée soit par une demande du public relayée par les travailleurs sociaux, soit par une volonté institutionnelle, la participation étant souvent considérée comme un outil de travail social.

Les bénéficiaires voient dans la participation l'opportunité de se changer les idées, de sortir momentanément de leurs problèmes quotidiens, de rencontrer d'autres personnes, d'échanger, de discuter et de créer du lien social. Des relations de solidarité, d'échange et d'attachement affectif se tissent entre les personnes. Les personnes essaient de recréer un lien social fort avec des personnes de confiance. Souvent les usagers usent de la métaphore de la famille pour rendre compte et expliquer les interactions qui ont lieu au sein du groupe de pairs.

La participation leur permet également d'apprendre, d'acquérir des compétences et des connaissances pratiques, notamment grâce aux ateliers cuisine, théâtre, couture, séances d'information, etc. La participation peut également permettre de valoriser les personnes lorsque ce sont leurs compétences – voire leur vécu – qui sont mis en valeur. La participation est particulièrement encouragée lorsque les personnes se sentent utiles parce qu'elles peuvent valoriser ou transmettre à d'autres des compétences, des savoir-faire et des expériences. Généralement, le travail collectif et communautaire permet de travailler ces aspects avec les bénéficiaires. Une dernière motivation importante concerne l'accès aux activités. Les personnes précaires peuvent rarement se permettre d'investir dans des activités de loisirs (sorties culturelles, excursions, cours/ateliers de chant ou de sport, etc.) souvent trop onéreuses pour leurs budgets serrés. Le

soutien d'une association permet dès lors d'avoir accès à ce qu'il n'est pas possible de s'offrir d'ordinaire.

Les travailleurs sociaux jouent un rôle crucial dans la motivation des personnes à participer, du fait de la position de référents qu'ils occupent. Initiateurs ou soutiens de l'activité, ils s'occupent souvent de la promouvoir, d'en rappeler régulièrement aux personnes les modalités pratiques. Le travailleur social est souvent perçu non pas comme une personne d'autorité mais une personne «référente» qui soutient et aide les personnes bénéficiaires. Un travailleur, resté longtemps dans la même association, crée avec les personnes un véritable lien de confiance et l'attachement à son égard peut-être très fort. Un témoignage à propos d'un travailleur social, travaillant depuis 18 ans avec des bénévoles, éclaire ces propos :

« V., c'est en fait la figure du CPAS dans notre welzijnsschakel. Avant, le CPAS n'était qu'une administration. A la limite, tu n'allais au CPAS que si tu étais presque en train de mourir de faim. Mais V., je trouve, a rendu un visage humain au CPAS et maintenant, beaucoup de personnes connaissent le CPAS comme ça ! » (Bénévole du Welzijnsschakel).

Le travail communautaire est également fondateur d'une relation novatrice qui se tisse entre les travailleurs et les personnes. En effet, les travailleurs rencontrent les bénéficiaires dans un cadre très différent du suivi individuel. La mise en place de la participation leur permet également de s'ouvrir des espaces de créativité.

Plus globalement, les processus participatifs permettent aux organisations de renforcer leurs bénéficiaires, tant au niveau de leur autonomie que de leur capacité d'agir et de décider. Ils permettent également d'être à l'écoute des besoins et demandes des usagers:

« Le public est là et on part de ce qu'ils font et de ce qu'ils ont envie de faire. (...) A partir de ce qu'ils ont envie de faire, on peut aller plus loin et faire un pas de plus : découvrir des compétences et peut-être même développer des projets. Si la personne dit 'on va tricoter' et bien on tricote. Et tout en tricotant, on parle, on discute et on crée une prise de conscience et, en tricotant on peut aussi faire autre chose. Et c'est en répondant à cette envie de tricoter qu'on va après reconnecter à d'autres choses. » (Coordinateur)

A une autre échelle, la participation permet d'établir des collaborations et des partenariats avec d'autres organisations, permettant ainsi d'élargir les réseaux et de favoriser l'échange de bonnes pratiques.

2.4. Les acteurs de la participation

Il existe quatre acteurs incontournables dans la mise en place des projets participatifs : les bénéficiaires, les bénévoles bénéficiaires, les bénévoles externes et les travailleurs. Au croisement de ces catégories d'intervenants se situent plusieurs enjeux communs et différentes manières d'y répondre. Nous aborderons tout d'abord l'aspect du bénévolat pour ensuite nous centrer plus spécifiquement sur les travailleurs.

2.4.1 Les bénéficiaires

Ce sont les personnes qui entrent en contact avec une organisation pour y chercher de l'aide.

Les bénévoles bénéficiaires et les bénévoles externes

Les bénévoles externes sont des personnes ne bénéficiant pas de l'aide ou des services proposés par les organisations et qui donnent une part de leur temps pour donner un coup de main.

« Les personnes qui sont bénévoles externes, ce sont souvent des dames qui habitent dans d'autres communes et qui ont voulu rendre service en s'investissant dans le projet. Elles s'occupent du lien avec la banque alimentaire. Pour les activités, ce sont des usagers (ndlr : bénéficiaires bénévoles) qui sont actifs. Ils arrivent dans l'institution pour rendre service et ont un profil similaire au reste du public (situations précaires). » (Coordinatrice)

Les bénévoles internes ou les bénévoles bénéficiaires sont les personnes qui, pour des raisons sociales et/ou économiques, sont bénéficiaires d'une association et, en même temps, s'y impliquent à des degrés divers³⁸. Dans les différentes organisations rencontrées, la participation des personnes peut se traduire sous des vocables différents : simple usager, participant, aidant, bénévole, etc. Cette classification nous renseigne sur la place de la participation et les interactions entre les différents acteurs concernés. Face à cette richesse de dénominations et de positions, il faut garder à l'esprit qu'il n'y pas a priori un statut à privilégier, ou encore de bonnes pratiques intrinsèques à appliquer telles quelles, à l'image d'une recette prête à l'emploi. C'est en fonction de chaque contexte (type d'organisation, objectifs poursuivis, public visé, moyens disponibles,...) que la pertinence d'un dispositif particulier de bénévolat pourra être déterminée.

« Les bénévoles bénéficiaires, si on regarde la pyramide des besoins et des besoins élémentaires et alimentaires, ils sont bénéficiaires de ces services-là. Les "bénévoles accompagnants" sont des personnes qui n'utilisent pas les services directement de la maison mais ils participent au projet et accompagnent les personnes qui sont bénéficiaires des services et qui s'y impliquent. Une troisième catégorie de personnes comprend les personnes bénéficiaires qui ne font pas de bénévolat dans la maison et qui bénéficient uniquement des services. » (Bénévole accompagnant)

Les différentes « appellations » pour les bénévoles bénéficiaires

Nous avons ici tenté de synthétiser en trois catégories générales, à la manière d'idéaux-types, les différents termes utilisés par les organisations pour nommer la « participation bénévole ».

- Usager : Personne qui se limite simplement à « consommer » un service, à recevoir une aide ou à participer à une activité, sans autre forme d'engagement.
- Aidant : Personne qui donne un coup de main spontané, selon son envie et sa disponibilité du moment. L'organisation n'intègre pas cet apport non planifié dans sa gestion et répartition du travail quotidien. Il s'agit ici déjà d'une forme de participation dont il ne faudrait pas sous-évaluer l'importance, puisqu'elle constitue souvent l'antichambre d'une implication plus

³⁸ Dan Ferrand BECHMANN montre qu' « il y a toujours eu deux types de bénévolat : celui d'une classe qui se penche sur une autre et le bénévolat d'un groupe le plus souvent dans des difficultés, et qui travaille pour lui-même et la communauté » (Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*, Anthropos, Paris, 2000, p. 10).

formalisée. Cependant, même si l'implication de la personne ne va pas au-delà de ce stade, elle peut déjà être bénéfique à la fois pour la personne concernée (sentiment d'utilité, identification à un éventuel groupe/collectif, etc.) mais aussi pour l'organisation elle-même (coups de mains bienvenus en renfort de l'équipe).

- Bénévole interne ou bénévole bénéficiaire : Personne qui consacre une partie de son temps à la vie de l'organisation et qui fait partie intégrante du schéma et du planning de travail. La personne est donc amenée à respecter toute une série de conditions (horaires à respecter, hiérarchie, coordination, etc.) qui peuvent parfois se rapprocher des conditions du monde du travail ordinaire. Elle bénéficie d'une reconnaissance explicite de l'organisation pour sa contribution.

Les objectifs poursuivis par le bénévolat

Il existe différents buts poursuivis par le bénévolat. Certains bénévoles vont même jusqu'à connaître une «carrière participative» au sein de l'organisation. Il faut distinguer trois grandes catégories d'objectifs :

- le bénévolat comme vecteur de lien social
- le bénévolat pour valoriser, responsabiliser, autonomiser
- le bénévolat comme tremplin vers la réinsertion sur le marché du travail. Le bénévolat peut constituer l'étape préalable à l'obtention d'un emploi.

Ces différentes catégories sont bien évidemment mêlées les unes aux autres, sachant que pour certains publics, ces trois objectifs fonctionnent comme des paliers.

Certaines organisations rencontrées soulignent une tension ou un *paradoxe* qui peut apparaître. En effet, lorsque le bénévolat vise à favoriser la réinsertion sur le marché de l'emploi, le risque est d'enfermer la personne dans un statut de bénévole, de la maintenir dans un système parallèle, empêchant sa réinsertion effective sur le marché de l'emploi. Surtout si l'association n'a pas les moyens d'offrir d'autres perspectives d'évolution (PTP, Articles 60, etc.). C'est notamment pour cette raison que certains acteurs se refusent à organiser du bénévolat. Ils préfèrent offrir aux personnes des conditions qui se rapprochent au mieux du marché du travail et non les exposer à ce qui leur semble être un miroir aux alouettes.

Il faut également distinguer d'une part les objectifs de la structure et d'autre part les objectifs des bénévoles eux-mêmes. Dans la situation idéale, les objectifs des uns et des autres se rencontrent. Par exemple, lorsque la nécessité pour l'organisation de trouver des « petites mains » pour fonctionner au quotidien se conjugue avec la nécessité de certains usagers de s'occuper ou d'apprendre. Il s'agit donc de trouver un équilibre dans lequel chacun s'y retrouve et garde sa dignité.

Effets du bénévolat sur les personnes et les organisations

Le fait de passer à un statut de bénévole change la perspective et l'image que peut avoir la personne d'elle-même dans son rapport originel à l'organisation. En effet, certains bénévoles estiment qu'ils dépassent le cadre de la relation aidant-aidé pour faire partie intégrante de l'organisation. Ce glissement implique de réfléchir sur la manière dont s'opère et est vécue la répartition des rôles de chacun des acteurs, bénévoles et travailleurs sociaux.

Le degré d'autonomie des bénévoles : il dépendra de leurs compétences, de leur situation personnelle (stabilité, etc.) et du degré de confiance accordée par l'organisation. Dans certains cas,

l'autonomie est accordée par manque de moyens structurels propres à l'organisation (manque de personnel) et fonctionne principalement sur base du « capital confiance ». Selon les personnes impliquées, cela peut fonctionner ou créer des tensions. Donner accès trop vite à trop de ressources et/ou de responsabilités (remise des clés, distribution des colis alimentaires encadrée les premières fois puis en solitaire, etc.) peut engendrer des débordements et être mal vécu par les travailleurs de la structure.

La question du pouvoir et des décisions. Le pouvoir se mesure à la fois à la manière dont se prennent les décisions et au contenu de celles-ci. L'échelle de participation abordée précédemment nous éclaire sur cet aspect. Comme nous confiait l'un des participants à la Méthode d'analyse en groupe : « *avoir du pouvoir sur la couleur des serviettes n'est pas la même chose que sur les comptes de l'asbl* ». On en revient à l'échelle de la participation (voir par ailleurs). Quelles sont les compétences des bénévoles mobilisées par l'organisation ? Y a-t-il un encadrement ou un accompagnement ou même des formations prévues ?

La question du degré de formalisation

La formalisation des relations entre bénévoles et structures participe le plus souvent à la reconnaissance de l'implication des personnes. C'est également un moyen de responsabiliser les bénévoles et d'organiser la répartition des tâches. Selon les associations, des réunions collectives de travail et de coordination sont mises en place, parfois systématisées.

Le mode de recrutement

Les modalités de recrutement des bénévoles varient selon les organisations. En effet, certaines organisations recrutent leurs bénévoles informellement « sur un coin de table » tandis que d'autres mettent en place de véritables processus de recrutement (observation de la personne, entretien, mise à l'essai, évaluation). L'entretien présente plusieurs avantages aux yeux de ceux qui l'utilisent. Il permet de déterminer la place que la personne peut/veut prendre, de clarifier le cadre de fonctionnement et les positions de chacun.

Le contrat

Certaines organisations offrent systématiquement un contrat de bénévole, respectant la législation et incluant donc un défraiement (loi relative aux droits du volontaire³⁹), en plus d'éventuels avantages en nature (repas gratuit, remboursement des trajets, etc.). Elles considèrent que le fait de passer un contrat et de donner une petite rétribution valorise la personne dans son apport et permet également de la responsabiliser. A contrario, d'autres estiment que le fait de passer par un contrat dénature l'élan premier, la spontanéité, reproduit la relation que les personnes peuvent vivre/subir par ailleurs (notamment avec l'ONEM), créant ainsi un climat peu propice à l'investissement. Ces organisations offrent aux bénévoles certains avantages en nature (repas gratuit, etc.) qui permettent également à la personne de se sentir reconnue dans son travail.

³⁹ http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/05%29 Pictures, documents and external sites/09%29 Publications/PUB_1564 LaLoi.pdf

2.4.2 Les travailleurs

Élément-clé du processus participatif, les travailleurs (employés), de par leur parcours personnel et les conditions de travail dans lesquelles ils exercent leur métier, influencent la manière dont la participation est mise en place et vécue par les personnes concernées.

Les compétences

Indépendamment de la formation de base du travailleur, les compétences qu'il a acquises par ailleurs ont toute leur importance dans la manière dont le projet prendra forme. Pour certains projets de type collectif ou communautaire, une certaine aptitude à la gestion et à l'encadrement de groupe constitue un atout. Par ailleurs, certains projets participatifs mis en place ont pour origine une compétence du travailleur qu'il active et met au service d'un projet. Le travailleur trouve là une source de motivation certaine mais il faut rester attentif à ce que le travailleur ne s'approprie pas le projet, son enthousiasme pouvant se retourner contre la démarche participative, qui vise justement à laisser un maximum de place et d'initiative aux personnes.

La formation

Les professionnels encadrant les bénéficiaires ne possèdent pas obligatoirement une formation en travail social mais proviennent d'horizons très divers (animateurs, éducateurs, parfois formation dans le domaine de l'Horeca, formation en relations publiques, en communication, etc.). Les travailleurs sont enrichis de ces expériences passées leur donnant des outils pour une approche propre et originale, ce qui peut les aider à dépasser la relation plus traditionnelle de travailleurs sociaux à bénéficiaires.

Expérimenter la démarche participative n'est pas toujours aisé pour les travailleurs, particulièrement ceux issus d'une formation sociale classique. Les processus de participation interrogent les rapports de hiérarchie et de pouvoir parfois encore présents dans le rapport du travailleur social avec l'utilisateur. Certains travailleurs vivent ce changement de perspective comme une opportunité nouvelle et innovante mais d'autres sont déstabilisés par ce décalage trop important au regard de leur conception du travail social. Le travail communautaire ne va pas de soi, il ne peut pas être exercé par n'importe qui. Certains travailleurs déplorent le manque d'outils et de méthodologie dans leur formation de base initiale.

La personnalité

Au-delà de tous les critères objectifs de compétences, de formations, etc., les processus de participation sont intrinsèquement liés à une dimension humaine et relationnelle essentielle, dans laquelle la personnalité de l'encadrant a toute son importance. Un travailleur au charisme et aux qualités humaines reconnues (ouverture, empathie,...) entraînera dans son sillage une dynamique positive et une adhésion pouvant dépasser le simple cadre des objectifs premiers du projet participatif.

Travail collectif/travail individuel

Les processus participatifs sont un des aspects du travail social. Cependant, ils concernent la dimension minoritaire de la pratique sociale, à savoir la dimension collective et/ou communautaire. L'autre pendant, l'accompagnement individuel, reste le plus pratiqué et le plus valorisable en termes de résultats quantifiables et d'effets « immédiats et concrets ». La légitimité du travail collectif (aux

yeux des collègues, de la direction, des organisations partenaires, etc.) n'est pas toujours bien établie. Ce travail peut dès lors être parfois mal vécu et fragiliser le processus participatif, qui nécessite du temps pour se développer. Il arrive aussi que des travailleurs exercent du travail social individuel et des activités collectives/communautaires et ce, avec le même public. Cette position peut parfois mener à une gestion délicate. Par exemple, des usagers qui se sentent obligés de participer pour faire plaisir à leur travailleur social de référence ou même par peur de «représailles» (fantasmées ou non). Les personnes peuvent, en fonction de leur personnalité ou de leurs choix personnels, choisir d'être sélectives quant aux engagements qu'elles prennent.

« C'est plutôt personnel, vous savez, mais, j'ai souvent été, allez, je suis toujours, en fait, en groupe, j'ai des relations sociales. Mais, toute ma vie, j'ai toujours vu ça comme une énergie négative, qui revient toujours chez moi, et c'est pour ça que j'ai décidé de m'abstenir de relations sociales, mais je suis toujours engagé, comme individu, mais plus dans une vie associative. » (Bénéficiaire de colis alimentaires)

Rapport à la hiérarchie

Les organisations dans lesquelles la participation est dynamique et qui offrent des espaces importants de prises d'initiatives pour les usagers, sont souvent des organisations dans lesquelles les travailleurs jouissent eux-mêmes d'un degré de liberté/autonomie de la part de leur hiérarchie (direction, CA, AG, et). Une structure souple et plutôt horizontale, à l'écoute de ses travailleurs et de leurs envies, semble favoriser l'émulation et la créativité des travailleurs qui peuvent eux-mêmes se mettre au diapason des envies ou besoins des usagers.

L'investissement militant

Certaines organisations mettent en place des projets participatifs offrant aux bénéficiaires un degré important de responsabilités. Ce type de projets est souvent porté par des travailleurs dotés d'une forte composante « militante ». Les activités qu'ils mettent en place ont souvent une dimension politique (revendications en termes de logement, etc.). Ces travailleurs militent pour améliorer les conditions de vie de leur public et pour outiller les usagers, individuellement et collectivement, afin de construire un rapport de force pouvant influencer sur les causes premières de leurs conditions d'existence. Il peut arriver que cet état d'esprit se traduise également par un engagement en termes de flexibilité et de volume de travail fourni assez important, certainement au-delà des heures légales de travail.

Turn-over des travailleurs

La mise en place de projets participatifs nécessite beaucoup d'énergie. De nombreux travailleurs sont victime d'épuisement au travail, provoquant un éventuel turn-over des travailleurs au sein de l'association. Si ce turn-over s'avère trop important, cela peut devenir un handicap, surtout si un lien affectif s'est tissé au fil du temps entre le travailleur et les bénéficiaires. Le départ de ce dernier peut démotiver les participants et mettre à mal la continuité du projet participatif. Il faudra à nouveau du temps pour que l'éventuel remplaçant parvienne à tisser des liens de confiance.

2.5. Les conditions d'un travail participatif

Les MAG's 'Analyse en Groupe' réalisées dans différentes régions, ont été l'occasion de formuler et d'échanger de nombreuses conditions à la mise en place d'un travail participatif, conditions qui prévalent dans les organisations d'aide alimentaire. Nous avons listé ces conditions qui pourront servir de sources d'inspiration pour d'autres initiatives.

2.5.1. Travailler de manière flexible favorise la participation

« A l'époque, le CPAS donnait aux personnes qui avait du mal à trouver de la nourriture, des colis alimentaires provenant de la cuisine de la maison de repos. Mais cela engendrait toute un série de problèmes : les personnes devaient venir chercher leur colis tous les jours (en raison de normes de sécurité au niveau de la fraîcheur de la nourriture), les colis n'étaient pas standardisés, pas équilibrés, en raison de la dépendance de l'offre du jour de la maison de repos. Le CPAS a alors cherché d'autres solutions. Pour le moment, le CPAS travaille sur base de chèques. » (responsable d'une maison sociale)

La méthode de travail peut être perçue comme inhumaine parce qu'elle se base sur une réglementation et des procédures strictes. L'un des CPAS que nous avons interrogé et qui a osé remettre en question son propre mode fonctionnement (en impliquant des experts), a pu mettre en place une méthode de travail plus flexible et proposer des méthodes de travail alternatives. L'on peut citer, par exemple, le recours à un système de SMS pour avertir sa propre clientèle. L'offre de nourriture aux points de distribution n'est pas constante. Des fruits et légumes de saison sont parfois proposés sans qu'on ne s'y attende. Le recours à un système de SMS pour informer les personnes quant à la disponibilité de cette offre permet une certaine flexibilité. L'offre peut alors être distribuée à temps. C'est l'idée d'un collaborateur bénéficiaire. Une organisation peut reprendre et faciliter ce type d'idées.

Dans le domaine de l'aide alimentaire, les règles et les conditions d'octroi sont souvent assez souples. Toutes les personnes dans le besoin sont et restent les bienvenues dans un certain nombre d'organisations. Cela en favorise l'accessibilité. La personne a le sentiment d'être acceptée, elle se sent en confiance. Une solution sur mesure pour aider les personnes dans le besoin est toujours recherchée. Une distinction peut être faite entre colis d'urgence et aide alimentaire. Le fait que la distribution alimentaire se déroule à des moments bien spécifiques n'empêche la distribution de colis d'urgence sans rendez-vous et en dehors des heures d'ouvertures. Les travailleurs actifs dans le domaine de l'aide alimentaire ont une certaine marge de manœuvre. Ils peuvent accorder des extras.

A l'occasion de la distribution d'aide alimentaire, d'autres activités 'facultatives' sont souvent proposées. La participation à ces activités ne conditionne pas l'octroi de l'aide alimentaire : les personnes sont libres de participer ou non.

Toutes ces initiatives rendent l'organisation plus accessible et permettent aux citoyens les plus fragilisés de profiter de l'offre. Leur participation est encouragée.

Promouvoir la participation passe souvent par la mise en place de possibilités de participation développées sur mesure. Un système flexible d'engagement des travailleurs/bénévoles doit être mis en œuvre afin que chacun ait la chance de s'impliquer dans l'organisation sur base de ses propres possibilités. Des horaires variables peuvent être mis en place. Les responsabilités et tâches sont

progressivement développées. On tient compte des compétences et des possibilités des travailleurs bénéficiaires. L'exercice d'une tâche ne nécessite pas de profile spécifique. On cherche à utiliser, au mieux, les talents des collaborateurs.

“Chaque fois qu'on organise des festivités, des brocantes ou autres, alors, on voit les limites en termes de temps et d'engagement. Les personnes s'impliquent mais oui, elles ne peuvent, par exemple, pas toujours consacrer une journée entière. » (Président)

Pour pouvoir palier aux absences et pour permettre une certaine souplesse au niveau des horaires de travail une distinction entre les bénévoles 'permanents' et 'temporaires' peut être faite. Les collaborateurs ont la possibilité de choisir quand ils veulent ou peuvent venir travailler. Mais une fois qu'un accord a été fixé, on compte sur eux. Si les collaborateurs bénéficiaires ne se présentent pas, ils peuvent être remplacés par des bénévoles 'permanents'.

Les organisations se doivent d'être flexibles. On attend aussi beaucoup de compréhension ainsi qu'une certaine faculté d'adaptation de la part des bénévoles expérimentés. Une certaine flexibilité de la part des organisations externes est également souhaitée. Notamment de la part du CPAS qui a des exigences en termes d'activation du groupe-cible. L'ASBL Toontje le fait de façon concertée par le biais d'un dialogue structuré avec le CPAS de Gand.

2.5.2. La collaboration avec des bénéficiaires nécessite un coaching

“Je pense qu'en termes de vision, il y a une certaine évolution mais... cela se situe encore à un autre niveau. Tu es toujours confronté au fait que tu vas faire certains choix que les personnes précarisées ne feraient pas nécessairement. Et tu continues à t'y heurter. Hein, par exemple, 'comment c'est possible'. En favorisant la fraternité, avec de la compréhension, tu peux combler plus de fossés. Mais il n'empêche que tu te dis parfois, comment c'est possible ? Allez, et tu as laissé ton patron tomber, parce que ne sais pas ce qui n'a pas marché, et alors, il n'en faut pas beaucoup pour que l'engagement ne soit plus respecté. On voit ça aussi dans la gestion de projet. On a un enfant qui est malade, un homme malade, notre mère ci ou ça, mais on est ici. Dans ces cas-là, les gens du groupe-cible ne viennent pas mais nous bien. Ça prime, alors tu ne viens pas toujours avec une vision mais tu viens avec de la compréhension et tu donnes des chances, et quand même, on parle quand même d'égalité et l'égalité ça veut dire qu'on essaie tous les deux de respecter nos engagements ou au moins d'avertir si tu ne viens pas. » (Président).

Les centres d'aide alimentaire parviennent à organiser des rencontres et une certaine collaboration entre les personnes qui font face à la pauvreté et les bénévoles qui n'y sont pas confrontés. Cela est souvent source de tensions entre deux mondes différents. Quelles sont les motivations sous-jacentes des bénévoles ? Leur intérêt personnel ? Qui coordonne, qui exécute ? Quelle est l'importance de l'engagement ? Organiser la distribution alimentaire à intervalles réguliers nécessite suffisamment de personnel, ce qui implique un investissement important en temps de la part des bénévoles. Un fossé important sépare les bénévoles de la classe moyenne des bénévoles bénéficiaires. Les organisations doivent faire avec.

Pour faire face à ces tensions, différentes pistes sont proposées, comme, par exemple, la mise en place de dispositifs spécifiques ou l'organisation de formations/coachings pour les bénévoles.

Des dispositifs ayant leur propre pouvoir de décision ainsi qu'un éventail de tâches peuvent être mis en place. L'on peut, par exemple, développer un projet mêlant une équipe de bénévoles et de l'assistance par le travail. Ces personnes peuvent veiller ensemble à l'organisation de l'aide alimentaire sans qu'il n'y ait pour autant un travail de collaboration à proprement parler. Ce n'est pas parce qu'un dispositif distinct est mis en place que l'on ne peut pas donner un coup de main de temps à autres.

La plupart des organisations reconnaissent qu'il est nécessaire d'organiser des formations, de coacher les bénévoles. Les bénévoles ne sont pas uniquement tenus d'exécuter certaines tâches bien spécifiques, ils doivent également se comporter de manière respectueuse et serviable envers les usagers. Ils se voient expliquer le contexte et les causes de la pauvreté ainsi que les mécanismes qui conduisent à l'exclusion. On leur donne un aperçu du mode de vie du public pour lequel ils travaillent. Les experts ont un rôle particulier à jouer dans ce qui précède. Les organisations investissent dans une collaboration effective en se détachant d'une vision paternaliste. Les collaborateurs bénéficiaires, quant à eux, apprennent à percevoir les « qualités » des bénévoles.

“Parfois, on pense aussi qu'on l'a dit, c'est possible. Un peu comme si on remplissait une tasse de café. Mais en fait, ça ne marche pas du tout comme ça. Je le vois plutôt, au niveau de la communication, comme des bruits de couloirs qui tantôt sont exprimés de manière formelle, tantôt sont regardés avec attention ». (Coordinateur d'une épicerie sociale)

Il ressort de diverses analyses de groupe qu'une grande importance est accordée au coaching ainsi qu'au fait de se sentir soutenu par l'organisation. Les travailleurs bénévoles reconnaissent aussi l'importance des travailleurs qui les encadrent et les soutiennent. Le coaching est toujours nécessaire. Il doit faire l'objet d'une attention particulière. Il ne s'agit pas uniquement d'un accompagnement technique ou d'un apprentissage pratique mais bien de découvrir petit à petit les talents de chacun. Il est donc nécessaire de bien connaître chacun des collaborateurs. Il convient également de développer une approche axée sur le processus. Le coaching fait partie de la culture du faire : un certain nombre de bénévoles sont des « faiseurs ». Le coaching peut également être destiné à faciliter la participation à un niveau supérieur, celui du « co-agir ». L'on peut prévoir des formations sur le thème de la déontologie, de la méthode de travail, sur la manière de distribuer l'aide alimentaire. Ces formations peuvent être organisées au sein d'une même organisation ou d'une coupole.

2.5.3. L'importance du soutien financier comme stimulus à la participation

Différents types de subventions favorisant l'organisation d'activités participatives ont été mentionnés et ce, dans les différentes parties du pays. En Wallonie, le caractère stimulant du SIS a été souligné. En Flandre, certains dispositifs ont recours au financement prévu par le « armoede-decreet » (décret pauvreté). En Belgique, la participation sociale et culturelle peut être subventionnée via le CPAS.

Les Services d'Insertion Sociale (SIS)

En Wallonie, le décret wallon du 17 juillet 2003, relatif à l'insertion sociale met en place des dispositifs de service d'insertion sociale également appelés « SIS ». Selon l'Observatoire des innovations sociales⁴⁰, en 2008, plus d'une soixantaine de SIS étaient agréés, toutes organisations confondues (CPAS-associatif). Les SIS ont pour objectifs⁴¹ la mise en place d'actions collectives ou communautaires permettant aux personnes en situation d'exclusion⁴² de recréer du lien social. Les actions collectives ou communautaires, réalisées dans le cadre des SIS visent notamment: un travail de groupe mobilisant les ressources collectives et individuelles, la mise en œuvre de moyens permettant de faire face aux problèmes liés à la précarité, l'élaboration d'outils, l'aide à des projets collectifs initiés par les personnes en situation d'exclusion, un accompagnement social individuel complémentaire au travail social collectif et la création de liens sociaux diversifiés (intergénérationnel et interculturel). Pour ce faire, les SIS mettent sur pied des groupes de parole, des activités de loisirs, des ateliers créatifs, autant d'activités qui se trouvent à la frontière du travail social et de l'éducation permanente.

L'agrément SIS permet aux organisations d'obtenir des subventions destinées à couvrir la rémunération d'un travailleur social pour la mise en place de 19 heures de projets participatifs par semaine. L'agrément est accordé pour une période maximale de trois ans, renouvelable à la demande du service d'insertion sociale. Tout renouvellement d'agrément est accordé pour une période de trois ans minimum et de cinq ans maximum.

Les associations où les pauvres prennent la parole

En Flandre, la participation des personnes précarisées est encouragée par le décret du 21/3/2003 relatif à la lutte contre la pauvreté. La participation est inscrite au cœur même du décret. Elle est encouragée par la reconnaissance et le subside des associations où les pauvres prennent la parole. Il s'agit d'ASBL qui rassemblent des personnes précarisées, leur donnent la parole, favorisent l'émancipation ainsi que le développement d'une structure sociale. Elles organisent des formations, établissent un dialogue avec les personnes précarisées et sont à la recherche des personnes précarisées. Au 1^{er} janvier 2012, 49 associations où les pauvres prennent la parole étaient actives et reconnues.

⁴⁰ D'Haeyer, A., Massart, B., Morenville, C., (2008). L'insertion sociale, enjeu de société : une journée des SIS associatifs, 29 janvier, Laboratoire des innovations sociales, Cahier n°86-87, pp. 1-41

⁴¹ L'article 4 du décret précise ces objectifs : 1) rompre l'isolement social ; 2) permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; 3) promouvoir la reconnaissance sociale ; 4) améliorer le bien-être et la qualité de la vie ; 5) favoriser l'autonomie.

⁴² Concernant le public visé par cette mesure, les SIS s'adressent à « toute personne en situation d'exclusion, soit toute personne majeure confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la Constitution et, en outre, pour ce qui concerne les services d'insertion sociale, qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle. (art.3 du décret) » La Direction générale de l'Action sociale et de la Santé (DGASS) précise que le public-cible de l'insertion sociale vise les personnes âgées de 18 à 64 ans, en situation provisoire d'exclusion sociale, en difficulté par rapport au maintien de leur dignité humaine, en incapacité momentanée de mobiliser leurs ressources sociales et/ou psychologiques leur permettant de s'insérer dans un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, sans emploi et non inscrites à une formation professionnelle ayant légalement (étant en ordre de séjour) accès au marché du travail. Cependant, une marge de 20% est ouverte aux personnes n'entrant pas dans les conditions d'accessibilité au décret, dans l'objectif de laisser un espace pour recréer des liens diversifiés (avec les personnes âgées et les jeunes).

Filet Divers et le Welzijnsschakel en font partie. Tout comme 't Hope, dont l'un des représentant siège au conseil d'administration du Graancirkel et de Bij Ons/Chez Nous (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2012; Vlaamse regering, 2003).

La participation sociale et culturelle

Les CPAS bénéficient de ressources leur permettant de stimuler la participation des bénéficiaires à des activités sociales et culturelles ou à des manifestations. Il s'agit des personnes qui ont recours à l'un des types d'aides du CPAS. Le CPAS peut accorder des avantages individuels comme, l'intervention dans le coût du ticket mais également des avantages collectifs en soutenant une manifestation s'adressant (mais pas exclusivement) au groupe-cible (Clé, 2005). Un certain nombre d'organisations interrogées ont pu, grâce à cela, proposer des entrées à prix réduits pour des visites culturelles, des manifestations sportives,...

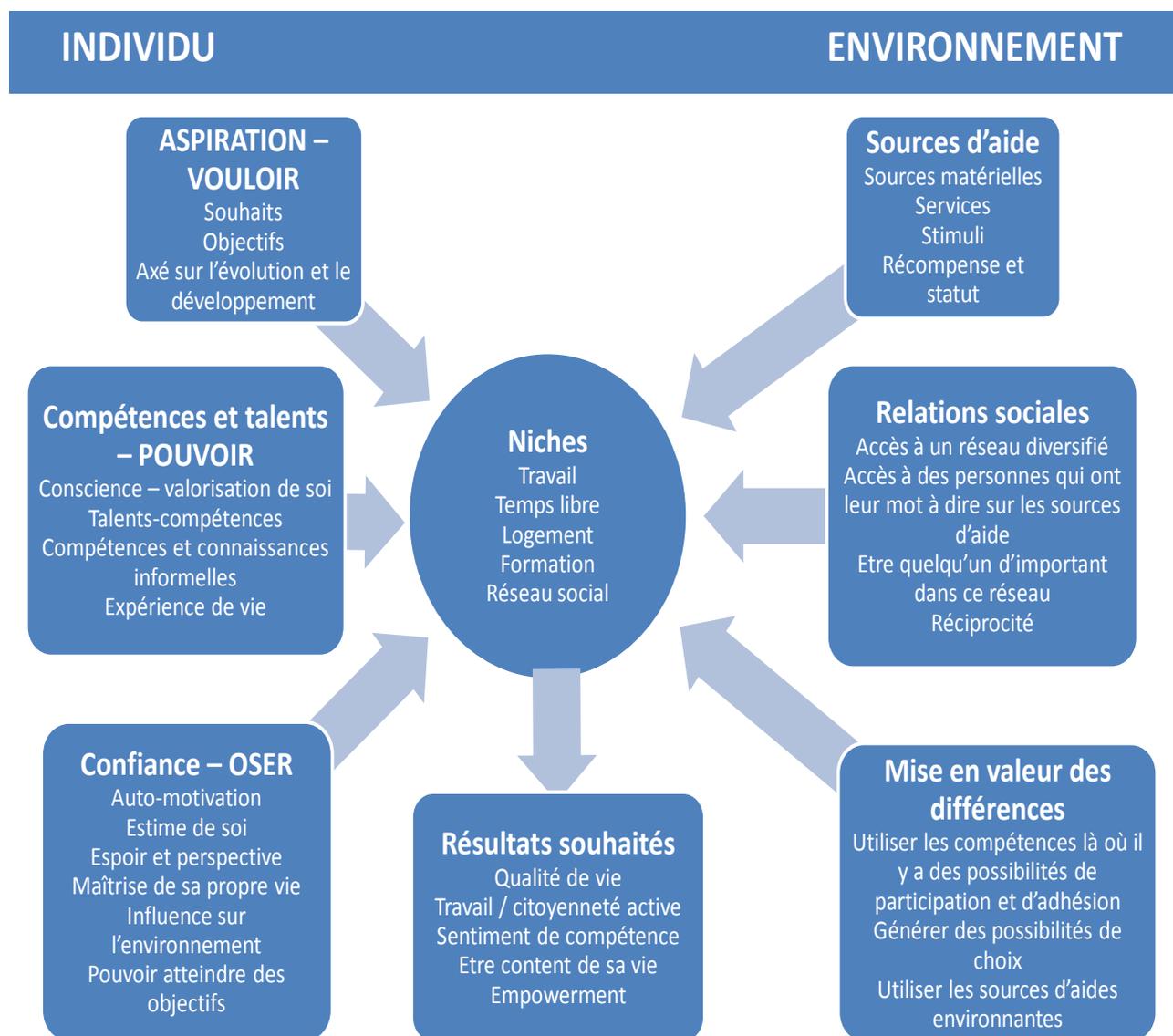
2.6. L'aide alimentaire comme 'enabling niche'

De l'étude des dispositifs d'aide alimentaire innovants axés sur la participation et l'activation, il ressort que divers centres d'aide alimentaires ont réussi à créer des 'niches de possibilités' pour des personnes très fragilisées.

Ils mettent en pratique la théorie des forces de Rapp et Goscha. Ils visent l'amélioration de la qualité de vie des personnes en difficulté (financière). Ils sont ainsi amenés à créer des 'niches de possibilités' ou des 'enabling niche', au sein desquelles différentes forces sont rassemblées. Les forces des individus qu'ils veulent aider, les forces des bénévoles qui permettent l'organisation de l'aide alimentaire et les forces provenant de l'environnement extérieur.

Cela peut être schématisé comme suit :

Figure 1: Le modèle des forces de Rapp et Goscha



Ce modèle montre que la qualité de vie ou ce que l'on atteint dans sa vie est fortement déterminé par les niches au sein desquelles on se trouve. Une niche est définie comme 'l'habitat d'une personne ou d'un groupe'. La variété des habitats correspond aux différents domaines de la vie : habitation, travail, éducation, temps libre, réseau social. L'on distingue deux types de niches : les niches dans lesquelles on est bloqué et les niches qui offrent des possibilités d'évolution. L'on peut distinguer, en outre, les niches naturelles et les niches créées. Ces concepts peuvent être représentés comme suit.

Tableau 7 Typologie des niches

	Naturelles	Créées
Niche où l'on est bloqué (entrapping niche)	Précarité Chômage SDF Stigmatisation/étiquette Exclusion	Les institutions Equipements spécialisés, catégorisés Institutionnalisation Hospitalité Enseignement spécialisé Ateliers protégés
Niche de possibilité (enabling niche)	Processus d'intégration, d'inclusion Possibilité de travailler, d'avoir du temps libre Avoir une famille Citoyenneté active dans une communauté	Socialisation des soins Enseignement inclusif (qui n'exclut personne) Aide à l'emploi Conseil logement Groupes d'entraide/conférences pour connaître ses propres forces

Un certain nombre de centres d'aide alimentaire parviennent à créer des niches de possibilité via la mise en place de dispositifs participatifs favorisant l'activation.

Les niches de possibilités ou 'enabling niche' ont les caractéristiques suivantes :

- Elles ne stigmatisent pas les participants, elles ne les considèrent pas comme des marginaux.
- Les personnes peuvent faire appel à leurs pairs/à leur propre réseau pour se rencontrer et se soutenir et pour acquérir une certaine estime de soi. La niche peut leur faire rencontrer d'autres personnes qui apportent une autre perspective, ce qui leur permet d'élargir leur monde social. Le welzijnsschakel de Beerse en est un exemple. Il a pour objectif d'organiser des rencontres entre des personnes en situation précaire et les personnes ne le sont pas. Parallèlement à cela, il organise des groupes de discussion pour les PP (Personnes Précaires).
- Les personnes ne sont pas réduites à la 'catégorie sociale' dont elles font partie (les pauvres, les drogués, les jeunes mères, les immigrés, etc.). La personne est prise dans son ensemble, avec ses propres aspirations et caractéristiques. La présidente de l'ASBL de Toontje ne veut pas entendre parler de distinction entre bénévoles bénéficiaires et bénévoles. Pour elle, ils sont tous des bénévoles, elle se concentre uniquement sur les talents
- Un certain nombre de stimuli permettent de se fixer des objectifs réalistes à long terme et de les atteindre.
- Un feedback réaliste peut être donné afin que les personnes puissent reconnaître et corriger les perceptions irréalistes et les interprétations.
- Des possibilités de développement des compétences sont offertes de manière individuelle. Cela permet d'évoluer vers d'autres niches. Le projet d'assistance par le travail Koekegoed, en partenariat avec l'ASBL de Graancirkel, offre la possibilité de faire du testing actif des bénéficiaires d'un revenu d'intégration.
- Il y a suffisamment de ressources économiques disponibles. Les compétences et qualités sont récompensées par une rétribution des bénévoles ou par des primes d'encouragement dans le cadre de projets d'assistance par le travail.

2.7. Guide pratique pour les organisations

Comme nous l'avons précisé préalablement, il n'existe pas de «recette toute faite» pour la mise en œuvre d'activités participatives.

Cette étude nous a permis de pointer une série de thèmes qu'il est important d'aborder pour la mise en place de projets participatifs : les objectifs poursuivis par le projet, le public auquel s'adresse l'activité, les ressources disponibles, les critères d'évaluation et le contexte dans lequel s'inscrit le processus. En général, plus les objectifs et les critères sont objectivables et précisés au préalable de la mise en place du projet, plus le projet est réfléchi et pensé, plus il a de chances de réussir. Définir de manière précise les objectifs permet à la fois de bien cadrer le projet, mais également d'éviter de partir dans tous les sens et de cumuler erreurs, malentendus, surmenage, stress et confusion.

Certaines de ces thématiques se déclinent plus pratiquement sous forme de questions. Il ne faut pas obligatoirement pouvoir répondre d'emblée à celles-ci mais les garder à l'esprit lorsqu'on décide de lancer un nouveau projet et tout au long de sa mise en œuvre. Il faut pouvoir s'autoriser des allers-retours réguliers entre ces différents thèmes/questions, donnant éventuellement lieu à des remises en question et à des réajustements du projet. Le questionnement permanent est probablement l'une des clés d'un projet bien mené. Cela n'est pas forcément gage de réussite (encore faudrait-il savoir définir les critères d'une participation réussie) mais de cohérence et professionnalisme.

Ci-dessous, les différent(e)s thèmes/questions classé(e)s chronologiquement : ce qu'il faut aborder au moment de la conception du projet, ce qu'il faut aborder au moment de sa mise en œuvre et enfin au moment de son évaluation.

CONCEPTION DU PROJET

LE PROJET

Se fixer des objectifs clairs et précis liés :

A l'apprentissage et l'acquisition de compétences

Au renforcement des personnes

A l'insertion des personnes dans une dynamique de projet

Définir le type/forme de l'activité

Définir la temporalité des activités

Penser à définir des partenariats ou de potentielles collaborations

LE PUBLIC

Définir un public-cible

Qui a accès au projet? (usagers, habitants du quartier, bénéficiaires RIS...)

Quelle implication des participants? (quel niveau d'implication, quel niveau de décision...)

LE CONTEXTE

Identifier les moyens financiers disponibles

Identifier les moyens humains disponibles

Identifier les compétences de l'encadrant/l'animateur

Pointer qui est à l'origine de l'activité (pouvoirs publics, direction, usagers...)

POUR LA MISE EN ŒUVRE

Quel accompagnement des participants dans la compréhension des objectifs ? Comment ?

Faire coïncider les horaires avec ceux du public-cible

Déterminer la localisation de l'activité
Déterminer le type de promotion du projet (orale, écrite...)
Définir le statut des participants (usagers, participants, bénévoles...)

POUR L'ÉVALUATION

Identifier les moments de l'évaluation
Identifier les acteurs de l'évaluation
Définir le type d'évaluation et les indicateurs (quantitatifs et qualitatifs)

3. Une collaboration qui renforce

L'aide alimentaire a été développée pour répondre à un besoin qui ne cesse de croître. Elle est basée sur une longue tradition. Elle a donné lieu à la multiplication des centres de distribution. Sur le terrain, la distribution de l'aide alimentaire, quelle qu'en soit la forme, est prise en charge par des organismes non-publics ayant principalement recours à des bénévoles.

La collaboration avec d'autres organisations et plus particulièrement avec les CPAS favorise la mise en place d'une aide alimentaire de qualité. Dans notre étude, nous en avons trouvé de nombreux exemples. Quelles sont les différentes possibilités de partenariat enrichissant ? Que peuvent offrir les CPAS aux centres de distribution alimentaires ?

Pour les organisations d'aide alimentaire, l'envoi ciblé des personnes précarisées vers leurs services peut être considéré comme une aide importante. Il arrive souvent que l'enquête sociale soit réalisée par le travailleur social d'un CPAS. Celui-ci envoie la personne concernée vers l'organisation. Elle peut alors avoir accès à l'épicerie sociale ou avoir droit à une aide alimentaire. Les travailleurs sociaux peuvent apporter, de par leur collaboration, une vision du travail social et une méthode d'action aux bénévoles. Par vision du travail social, l'on entend : élargir les choix des usagers, offrir une nourriture adéquate et saine, offrir une aide humaine. Le CPAS local peut prévoir un soutien pour les bénévoles. Il peut, en outre, faciliter la mise en place de nouvelles initiatives en investissant en personnel, en ressources et en infrastructure et en prévoyant un coaching des bénévoles ou en ayant recours à l'assistance par le travail ou à des emplois sociaux.

Le CPAS et ses partenaires peuvent reconnaître les organisations localement actives dans la distribution de l'aide alimentaire comme partenaires à part entière. Ils peuvent les impliquer dans la politique sociale locale. Il ressort d'exemples pratiques que les organisations travaillant en étroite collaboration avec les CPAS locaux se sentent écoutées par ces derniers lorsqu'elles traitent de sujets directement liés au groupe-cible. Elles prennent à cœur de jouer le rôle de signal d'alarme parce qu'elles savent que leurs remarques seront transmises aux responsables politiques adéquats.

L'impact politique est plus important lorsque ces organisations sont intégrées dans une coupole d'organisations. Elles deviennent des interlocuteurs privilégiés pour les CPAS et les Villes. Cela favorise la mise en place d'un forum de discussion permettant d'aborder divers thèmes en lien avec l'aide alimentaire et la précarité, en partant de différents points de vue et de différents contextes.

“Kras koepel a réussi, de façon structurelle, à ce que le CPAS consulte les services Kras une à deux fois par an sur les problématiques des personnes qui se rendent au CPAS. Initialement, je pouvais téléphoner au CPAS pour demander comment ça se passe et dire si je n'étais pas d'accord. Maintenant, cela se fait de façon plus structurée. On a créé un forum pour le faire.”(Président)

Il ne faut pas sous-estimer l'importance des personnes qui prennent des initiatives au sein d'une organisation telle qu'un CPAS. Les expériences positives vécues avec ces personnes se répercutent sur toute l'organisation. Mandater des collaborateurs enthousiastes pour investir de leur temps et de leur énergie à l'encadrement des collaborateurs bénéficiaires semble être une condition sine qua non à la réussite des projets participatifs.

“ V., c’est en fait la figure du CPAS dans notre welzijnsschakel. Avant, le CPAS n’était qu’une administration. A la limite, tu n’allais au CPAS que si tu étais presque en train de mourir de faim. Mais V., je trouve, a rendu un visage humain au CPAS et maintenant, beaucoup de personnes connaissent le CPAS comme ça ! » (Bénévole du Welzijnsschakel).

Dans l’une des organisations contactées, un projet - s’étalant sur semaine - a été mis en place en collaboration avec le CPAS. Durant cette semaine, un travail de sensibilisation des fonctionnaires (communaux et du CPAS) et des politiciens (des CPAS et du conseil communal) a été effectué. Un dialogue entre les personnes précarisées, les bénévoles, les aidants et les mandataires a été établi de façon ludique. Cela a pour effet de diminuer la méfiance mutuelle, de se familiariser les uns avec les autres, de créer un sentiment de sécurité... mais il s’agit là d’un travail de longue haleine.

“ Cette année, on a joué à un jeu sur le thème de l’empathie. On était tous ensemble, tout le monde a été rassemblé, des gens du groupe-cible, des gens hors du groupe-cible, des aidants, des mandataires pour essayer de mettre en place un dialogue mais aussi pour essayer de se faire confiance les uns les autres, pour faire en sorte d’avoir une bonne entente. Parce qu’allez, je pense aussi que c’est une bonne remarque de la part des personnes de dire ‘je ne me sens pas vraiment en confiance à cette table’ parce que aussi de l’autre côté, on n’est pas tout à fait prêt à accepter ça. Je pense que ça va dans les deux sens. » (Responsable d’une maison sociale).

Une tradition de travail social individuel prévaut au sein d’un CPAS. Le travail de groupe y est moins développé et moins présent. Ce genre d’initiatives demande donc une expertise particulière. Le CPAS peut avoir recours à l’expertise interne ou la soutenir.

Le CPAS a donc beaucoup à offrir aux organisations en charge de la distribution de l’aide alimentaire. A leur tour, ces organisations ont beaucoup à offrir au CPAS local.

« Je dis, tu es ici avec des gens, tu ne dois pas faire un travail fatiguant, juste faire un peu de vaisselle et un peu nous aider. Tu peux toujours recevoir quelque chose. Je dis, tu peux prendre quelque chose avec, parce que tu n’as plus rien. Mais elle ne veut pas aller au CPAS. » (président d’une organisation d’aide alimentaire)

Les organisations touchent des clients que les CPAS ne parviennent pas ou parviennent difficilement à contacter : les plus démunis (les sans-abris, les sans-papiers), des personnes pour lesquelles le fait de se rendre dans un CPAS représente (encore) un frein trop important. Les CPAS peuvent profiter de ces organisations pour mieux se faire connaître : en y distribuant des brochures, en prenant eux-mêmes des permanences dans les centres, en informant les bénévoles qui à leur tour informeront les personnes présentes dans les espaces de rencontre sur ce que le CPAS peut leur offrir. Les organisations ont également beaucoup de contacts avec des bénévoles désirant s’investir pour les autres. Ces bénévoles peuvent initier la mise en place de nombreux dispositifs et être garants de leur continuité. De nombreux exemples pratiques étayent ces propos. Le CPAS de Marchin a réussi à soutenir des veuves ayant mis en place de nombreux projets évolutifs : d’une équipe de cuisiniers à un groupe de théâtre. Pour ce faire, elles n’ont eu besoin que d’un coaching du CPAS local.

Les CPAS favorisent également l'accès à des activités socio-culturelles en organisant des excursions en groupe. Elles peuvent inviter des personnes à d'autres activités ou les orienter vers d'autres organisations.

Les centres d'aide alimentaire peuvent également reprendre certaines tâches des CPAS, que ce soit avec ou sans le soutien d'un travailleur social. Ils peuvent reprendre des tâches directement liées à la l'organisation du centre (tâches administratives, chercher des sources de financement,...) ou au contrôle (de l'état de nécessité des usagers, de l'humanité avec laquelle les usagers sont traités...)

Le fait d'avoir recours à des personnes non précarisées ainsi qu'à des travailleurs bénéficiaires et de se mettre autour de la table avec eux permet de se faire une idée de la façon dont les bénéficiaires perçoivent les choses et de prendre connaissance de leurs stratégies de survie. Les collaborations d'un CPAS avec le Welzijnschakel a conduit, à Beerse, à l'engagement d'un expert qualifié dans le conseil local, ce qui a permis de réduire le nombre de coupures de gaz et d'électricité. L'apport d'un point de vue issu des personnes vivant en situation de précarité peut donc permettre de développer une aide plus efficace et efficiente. Cela peut aussi avoir un effet préventif.

“En fait, je travaille maintenant depuis quelques années avec eux et je trouve que ça peut encore être dit, qu'en fait, on apprend beaucoup ici. Je suis depuis '83 sur le projet. Il y a pas mal de choses que j'ai apprises ici. Je pense que OK, mon horizon était un peu trop étroit mais allez, oui, je veux dire que je pense que c'est aussi la plus-value. » (Responsable d'une maison sociale)

Les associations qui distribuent de l'aide alimentaire peuvent offrir une place au CPAS. Une partie de leur clientèle peut alors développer des activités qui ont du sens. Cela correspond à la vision de l'activation du SPP IS. « Dans une approche stricte de l'activation, tout le monde doit se mettre le plus rapidement possible au travail. Une vision plus large de l'activation vise un engagement durable dans la société, entre autres, par la mise à l'emploi. ». Et plus loin « le discours sur la durabilité est un complément nécessaire au 'discours sur l'activation' qui prévaut : un discours qui tient compte des besoins réels des personnes vivant dans la précarité. C'est un chemin sinueux vers un emploi. Pour certains, le chemin vers la dure réalité économique ne sera jamais atteint. D'autres opterons pour une économie sociale ». ⁴³

Les personnes les plus fragilisées – les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration ayant des problèmes psychiques ou physiques – peuvent être activement impliquées dans l'aide alimentaire. L'exemple par excellence est la mise en place d'un projet d'assistance par le travail. Un tel projet permet aux membres du groupe-cible d'accomplir des tâches intéressantes pour lesquelles ils reçoivent une modique somme. Ils font des tâches qui ont du sens, qui comptent vraiment, qui peuvent faire la différence pour les personnes précarisées. Les personnes qui participent à ces activités ont la possibilité de développer leurs compétences, d'apprendre (comme, se lever à l'heure, se rendre à un rendez-vous, s'investir pour les autres...). Différents types d'activités peuvent être combinés. Pour que l'assistance par le travail soit réussie, il convient qu'elle soit encadrée et

⁴³ Van Geertson, J. (2009). De kronkelweg naar werk. OCMW's en sociaal-culturele participatie, in Bultynck, M. (ed.) *360° participatie*, Brussel: Epo, p. 221-228.

soutenue par l'organisation, comme par exemple, via un système de parrainage. Un tel système permet de découvrir des talents cachés et de chercher à mettre en place une activation (sociale) sur mesure.

VI. Recommandations

Sur base de cette enquête, nous avons formulé des recommandations. Nous en avons sélectionné 10 que nous les déclinerons en recommandations pour les autorités publiques, pour le secteur spécifique et pour les organisations actives dans l'aide alimentaire.

1. Recommandations à l'intention des pouvoirs publics

- (1) Faciliter l'approvisionnement alimentaire (actuellement très précaire) permettrait de dégager du temps et de l'énergie pour l'organisation de projets participatifs

L'organisation de l'aide alimentaire en tant que telle mobilise un temps considérable (acheminement des produits, conservation, logistique, distribution, etc.). Cette activité n'étant pas subsidiée, elle entraîne de surcroît une dépense importante d'énergie pour maintenir les conditions minimales de fonctionnement (respect de l'hygiène, recherche de bénévoles, de vivres, de locaux, de soutien financier...). La plupart des associations n'ont pas les moyens d'organiser plus que la simple distribution d'aliments. Faciliter l'approvisionnement en denrées alimentaires permettrait de dégager du temps pour l'investissement dans des projets participatifs. Si certaines organisations n'ont pas les moyens ni les compétences en interne pour développer des projets participatifs, des collaborations avec des structures plus professionnelles s'avèrent pertinentes. Cependant, encore faut-il se constituer un réseau mobilisable à cette fin.

L'approvisionnement du secteur de l'aide alimentaire en Europe n'est plus assuré à long terme (cf. proposition de suppression du Programme Européen d'Aide aux plus Démunis). Il est urgent d'envisager, au niveau national, des pistes d'actions concrètes pour les années à venir. Malgré toutes les initiatives, créatives et positives, émanant du secteur de l'aide alimentaire, seul le soutien des pouvoirs publics permettra de répondre à cette urgence. En effet, les pistes imaginées au sein des organisations, notamment au niveau des produits frais et de la transformation de produits, ne constituent en aucun cas une alternative viable et durable pour l'approvisionnement du secteur. Elles permettent au mieux d'améliorer l'aide alimentaire proposée en la diversifiant et en proposant des produits plus sains. Le soutien des pouvoirs publics à la création de centrales d'achats, de coopératives locales, de partenariats avec le secteur de la grande distribution et l'industrie agroalimentaire, d'ateliers de récupération, conditionnement et transformation d'invendus (fruits et légumes) sont autant de pistes à envisager et à explorer, parmi d'autres.

Nous demandons au gouvernement Belge de promouvoir l'optimisation du soutien Européen en transférant les subsides existants de la politique Européenne de l'agriculture vers la politique sociale Européenne tout en maintenant le budget prévu. Cela permettrait également d'introduire des critères de qualité de l'aide alimentaire. Nous pensons à la délivrance d'une aide alimentaire digne mais également à l'effectivité des droits ainsi qu'aux possibilités en termes d'économie sociale.

- (2) Favoriser et renforcer les liens entre les CPAS et le monde associatif

Les projets mis en place dans le secteur associatif et dans le secteur public peuvent s'enrichir mutuellement, des collaborations existantes donnent des résultats probants. Si leurs contextes de

travail respectifs sont différents, ils n'en restent pas moins complémentaires. Cette complémentarité gagnerait à être mise en avant et mieux coordonnée afin notamment de créer de nouvelles collaborations. Pour ce faire, le secteur public bénéficie de ressources non négligeables (cf. Note de politique générale : Intégration sociale, lutte contre la pauvreté et économie sociale du 12 janvier 2012).

Ce rapport a permis de mettre en évidence diverses formes de collaborations, dont les effets se renforcent mutuellement. Sur cette base, nous pouvons formuler les recommandations suivantes :

- Les travailleurs sociaux des CPAS peuvent travailler dans des centres d'aide alimentaire, compte tenu de la proximité de leur public-cible. L'accessibilité de ces centres permet d'atteindre des personnes pour lesquelles le CPAS représente un frein encore trop important. Ils peuvent, en outre, donner au CPAS un visage humain et informer les personnes de leurs droits en fonction de leurs besoins.
- Les travailleurs sociaux des CPAS peuvent orienter les personnes vers des centres d'aide alimentaire ou des épiceries sociales tout en soutenant ces organisations (via une contrepartie financière ou la mise à disposition de temps de travail).
- Le CPAS peut greffer des formes d'activation sociale au fonctionnement de ces centres. Que ce soit par des activités de formation, des possibilités de bénévolats et d'emplois (art. 60, emplois subventionnés).
- Le CPAS peut inciter les groupes de travail qui se sont développés dans les centres à réfléchir ensemble sur les possibilités d'amélioration de la qualité des services du CPAS. Le dialogue avec les groupes d'usagers et les bénévoles du groupe cible permet d'améliorer la perception de sa propre organisation et donner lieu à des adaptations du fonctionnement du CPAS.
- Les travailleurs sociaux peuvent soutenir le travail des bénévoles actifs dans le domaine de l'aide alimentaire en les coachant et en facilitant les initiatives des travailleurs bénéficiaires. Cela leur permet également de diversifier leur offre tout en améliorant l'image du CPAS. Ce soutien professionnel assure enfin le développement d'une vision sur différents thèmes tels que la lutte contre la pauvreté, le développement d'une responsabilité éthique ou encore l'empowerment.

(3) Promouvoir (davantage) les types de subsides existants stimulant la participation

Les acteurs publics – fédéraux ou régionaux – peuvent offrir un cadre soutenant à la mise en place de projets participatifs, en dégagant des moyens destinés à financer des postes de travail ou des activités particulières. L'on peut promouvoir et soutenir des initiatives déjà mises en place. Le but étant alors d'inciter les organisations à développer des initiatives promouvant la participation avec les groupes socialement fragilisés à une plus grande échelle et de façon plus soutenue.

- Un CPAS (et ses partenaires) peut bénéficier de subsides mis en place dans le cadre de la participation socio-culturelle. Par exemple, pour créer des liens et promouvoir la participation des jeunes et des familles précarisées à des activités culturelles et sportives. Cette étude démontre que beaucoup d'organisations ont déjà eu recours à de tels subsides. Cela leur a permis de diminuer le seuil de participation à des activités culturelles. Une

communication à différents niveaux est nécessaire pour promouvoir le maintien d'un subside et de ses effets.

- En Wallonie, la mise en place de projets participatifs est favorisée par le décret relatif à l'insertion sociale du 17 juillet 2003 de la Région wallonne. L'agrément SIS permet aux organisations d'obtenir des subventions destinées à couvrir la rémunération à mi-temps d'un travailleur social et/ou des frais de fonctionnement pour la mise en place de projets participatifs. L'agrément est accordé pour une période maximale de trois ans, renouvelable à la demande du service d'insertion sociale. Ce subside pourrait être accordé à plus d'organisations. L'augmentation des moyens et la simplification de la procédure de renouvellement sont revendiquées par les acteurs de terrain.
- En Flandre, la participation des personnes précarisées est favorisée par le décret du 21/3/2003 relatif à la lutte contre la pauvreté. Ce décret porte sur la reconnaissance et la subvention des associations au sein desquelles les pauvres ont la parole. Il s'agit d'ASBL mettant en place des dynamiques de groupes pour les personnes précarisées. Elles leur donnent la parole et œuvrent à leur émancipation et à l'établissement d'une certaine structure sociale. Des activités de formation et un dialogue organisé ainsi que la recherche des personnes dans le besoin font également partie de leurs tâches. Cependant, le financement de telles organisations reste très limité. Cette reconnaissance n'est d'ailleurs accordée que de manière exceptionnelle aux épiceries sociales. Il convient de prévoir le maintien, pour ce secteur, de la possibilité d'être assimilé à une organisation innovante et favorisant la participation dans le domaine de l'aide sociale.

(4) Envisager des liens avec le secteur de l'insertion et de l'économie sociale.

L'emploi durable et de qualité constitue un puissant moyen pour l'intégration sociale et pour la prévention de la pauvreté.

Dans de nombreux cas, participation et insertion professionnelle se concurrencent plutôt qu'ils ne se renforcent. Il est regrettable que les dispositifs participatifs ne soient pas davantage valorisés dans le cadre de la recherche d'emploi par exemple. Certains bénéficiaires très investis dans des projets sont parfois obligés de mettre fin à leur engagement, sous prétexte qu'ils les détournent de leur disponibilité au travail et d'une démarche active de recherche d'emploi.

Cependant, loin d'être majoritaires, certains projets participatifs permettent d'entrevoir des passerelles vers les secteurs de l'insertion professionnelle et de l'économie sociale. Des formations professionnalisantes en maraîchage, en cuisine, en magasinage et d'autres encore existent à l'heure actuelle, mais offrent encore peu de perspectives d'avenir. Il est important que les pouvoirs publics soutiennent la création d'emplois de qualité et durable dans le secteur.

En raison du capital humain important qu'il mobilise, les organisations dispensant l'aide alimentaire semblent être source de création d'emploi pour les personnes défavorisées. Ces organisations offrent la possibilité de s'engager dans une série de tâches concrètes, utiles et qui plus est, pouvant être effectuées près de chez soi. Une attention toute particulière devrait être accordée au coaching des collaborateurs et à la mise en place de perspectives à long terme. Ces organisations, en tant que fournisseur de biens et de services aux communautés (locales), accordent une attention toute particulière aux principes d'une entreprise socialement responsable. Ainsi, les matériaux sont

réutilisés et l'on essaye de palier aux manquements de l'industrie alimentaire. Des pistes sont à explorer, par exemple dans la récupération de fruits et légumes des marchés matinaux, comme cela se fait déjà dans le Réseau d'épicerie sociale Andes en France. Ou, pour prendre un exemple plus proche de chez nous, la récupération et le traitement des surplus de fruits et légumes par le Koekegoed de Roeselare.

Les autorités publiques peuvent encourager la collaboration entre les CPAS, les services régionaux pour l'emploi et les centres de distribution d'aide alimentaire par la mise en place d'une législation plus souple. Prenons, pour exemple, la possibilité d'accompagnement intégral du travail (comme c'est le cas pour les « W²-trajecten » du VDAB).

(5) Le recours à des experts qualifiés

Cette étude met également en évidence l'intérêt du recours à des experts qualifiés. Ces derniers peuvent jouer un rôle important dans l'amélioration de la qualité des services. Grâce à leur expertise en matière de pauvreté et d'exclusion, ils peuvent formuler des propositions sérieuses permettant d'améliorer l'assistance : pour en favoriser le caractère humain ou pour qu'elle soit effectuée dans le strict respect des besoins spécifiques des usagers. Ils apportent un autre regard (en tant qu'insider) sur ces thématiques, permettant la formulation d'un éventail de propositions. Relevons, par exemple, la diminution du seuil d'accès à la distribution, la mise en place d'un service respectueux des usagers, la promotion de la participation des usagers et de la collaboration entre les collaborateurs bénéficiaires. Les autorités publiques peuvent soutenir le recours à des experts qualifiés dans le secteur social.

2. Les recommandations pour le secteur

(6) La participation doit rester libre, elle ne peut pas conditionner l'accès à l'aide alimentaire.

Les usagers du secteur de l'aide alimentaire ont souvent des parcours de vie complexes, les confrontant inlassablement à des problématiques et préoccupations contraignantes et envahissantes. L'énergie déployée pour la « survivance » au quotidien ne laisse parfois plus d'espace pour autre chose. Contraindre les usagers à participer lorsqu'ils n'en ont pas la disponibilité – pratique ou psychique – peut être contreproductif pour la personne elle-même et pour la dynamique du projet participatif. D'autres usagers ont un réseau familial et social déjà bien étayé et un agenda bien chargé. Pour ceux-là, précarité financière ne rime pas avec précarité sociale et isolement et ils vivent la « participation » en dehors du réseau associatif. Ce n'est pas pour autant qu'il ne faut pas proposer voire même encourager les personnes à participer. Pour certains publics, un « coup de pouce » peut être nécessaire et probant. La participation, permettant souvent la rencontre avec des personnes qui vivent une situation similaire, peut s'avérer très positive et émancipatrice. Pour maintenir une atmosphère positive, il convient cependant de respecter le rythme des participants qui, à certains moments, seront moins disponibles.

(7) Il est important de soutenir la diversité des méthodes, des processus et des projets participatifs au regard de l'hétérogénéité des publics et de leurs besoins

– Eviter l'exclusion de certains publics

Il convient de respecter le fait que les usagers ne participent pas à certains projets parce qu'ils n'ont pas d'intérêt pour le thème. S'il est largement accepté qu'un citoyen lambda ne s'inscrive pas à telle ou telle activité si cela ne l'intéresse pas, cela l'est moins pour les personnes précarisées. Par exemple, sachant qu'à l'échelle de la Belgique, seuls 8 à 10 % de la population est « consommateur » de culture, il n'est pas étonnant, proportionnellement, qu'une minorité d'usagers participent aux activités culturelles.

Les organisations peuvent favoriser l'accès aux activités socio-culturelles en ayant, par exemple, recours aux subsides mis en place dans le cadre de la participation socio-culturelle (voir plus haut). Il apparaît que certaines organisations pratiquant des prix moins élevés pour les groupes-cibles, favorisent le développement d'activités permettant une certaine mixité sociale.

Le degré d'implication exigé par ledit projet est également à prendre en compte. Comme mentionné ci-dessus, certaines personnes peuvent être demandeuses de s'investir dans le projet et d'autres moins. Prévoir des degrés d'implication différents dans le panel de projets proposés s'avère pertinent. D'ailleurs, dans un même projet, les participants s'investissent souvent de manière inégale, certains s'investissant plus que d'autres. Respecter les capacités d'investissement de chacun (sachant que rien n'est figé) est une garantie de la cohésion et de la durabilité du projet participatif. L'aide alimentaire, de par son fonctionnement et l'éventail de tâches qu'elle propose, permet d'exercer différentes fonctions au sein des organisations, de se découvrir des talents, voire des passions.

– Encourager la créativité des travailleurs de terrain

Les travailleurs qui semblent les plus épanouis dans les projets participatifs sont ceux qui peuvent allier l'utile et l'agréable. Si l'investissement dans des processus participatifs interroge la formation de base, le rôle et les missions des travailleurs, il leur offre également un cadre polyvalent propice à l'inventivité et à la créativité. La motivation des travailleurs investis dans un projet participatif est communicative et contribue à soutenir la motivation des participants. Néanmoins, il faut rester vigilant, communiquer sa motivation aux participants est une chose ; les instrumentaliser pour concrétiser son projet personnel en est une autre.

(8) Le temps et moyens investis dans la mise en place et le suivi des projets participatifs favorise leur succès.

Un projet participatif ne se construit pas en un jour. Le temps d'appropriation, tant du côté des travailleurs/encadrants/animateurs que des participants potentiels, est important. Même l'organisation d'un projet exigeant une participation minimale – une excursion ponctuelle – nécessite un temps de préparation considérable ; le temps investi influence le bon déroulement de l'activité. Au plus on vise une implication importante des usagers, au plus il faudra consacrer du temps au projet.

(9) Favoriser et renforcer le soutien et la coordination du secteur

– Pour se renforcer mutuellement

L'aide alimentaire touche un public peu accessible par d'autres organisations. La mise en place d'actions conjointes permet à ces autres organisations d'atteindre également ce groupe-cible. Prenons pour exemple la distribution de paniers de légumes, en collaboration avec les centres de santé de quartier, la lutte contre la pauvreté infantile, en étroite collaboration avec l'ONE ou enfin, la mise à disposition de locaux équipés d'ordinateurs où sont organisés des cours d'informatique.

En ce qui concerne les collaborations avec les CPAS, elles permettent de faire connaître une part importante de leur offre accessible au plus grand nombre – pas uniquement aux personnes jouissant d'un revenu d'intégration – et ce, au moyens de différents canaux d'information adaptés au groupe-cible (communication verbale, distribution de brochures dans les espaces de rencontre, ...). Nous pensons ici au fonds de gaz et d'électricité, au fonds social pour le mazout de chauffage, à la mise à disposition d'une garantie locative par le CPAS, ou encore, à la promotion de la participation socio-culturelle. Ces organisations peuvent ainsi apporter leur soutien à un dépistage préventif et actif de la pauvreté.

– Pour renforcer l'échange de bonnes pratiques

Les travailleurs ayant participé aux journées de réflexion (Méthode d'analyse en groupe) ont souligné la richesse des débats qui ont accompagnés les récits présentant les divers projets participatifs. Les échanges de bonnes pratiques autour des projets organisés dans les secteurs public et associatif ont apporté une réelle plus-value aux travailleurs. Il est important que les pouvoirs publics soutiennent la création d'espaces de rencontre, d'échange et de mutualisation d'expériences participatives. Ces lieux existent déjà en partie, mais ils sont trop peu nombreux, disposant de peu de moyens. Les travailleurs œuvrant dans le secteur de l'aide alimentaire sont par ailleurs demandeurs d'informations, de formations, de conseils ; mais également d'espaces leur permettant de partager leurs expériences, leurs interrogations afin de mieux baliser leur travail quotidien.

– Pour améliorer la visibilité du secteur

Améliorer la visibilité du secteur permettrait d'interpeller plus facilement les acteurs politiques et de sensibiliser davantage l'opinion publique sur les enjeux sous-jacents au secteur :

- L'étendue du secteur de l'aide alimentaire révélant la subsistance d'une grande précarité ;
- L'insuffisance des minimas sociaux et des bas salaires ;
- La précarité des conditions de travail et d'approvisionnement du secteur de l'aide alimentaire ;

Le Service Public Fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS) pourrait apporter sa pierre à l'édifice en prenant en charge diverses initiatives telle que l'établissement d'une liste de bonnes pratiques. Une plus grande interactivité de son site internet permettrait également de compléter cette liste.

(10) Le lien avec le travail interculturel

Les associations actives dans le domaine de l'aide alimentaire touchent, en grande partie, des personnes défavorisées d'origine étrangère, que ce soient en tant que consommateurs ou bénévoles. Les associations ont conscience du rôle important joué par la diversité et y participent activement

dans le cadre de leurs activités. Soulignons également le fait que la collaboration entre les bénévoles non précarisés et les travailleurs bénéficiaires (qu'ils soient bénévoles ou travailleurs sociaux) favorisent les échanges et les rencontres enrichissantes. Les opportunités en termes de mixité sociale et de collaboration sont néanmoins sous-utilisées. Le subside FEI permet aux CPAS d'organiser des séances de formation pour les nouveaux arrivants. Les CPAS peuvent organiser ces séances d'informations avec et pour les organisations actives dans le domaine de l'aide sociale tout en gardant à l'esprit l'implication d'autres groupes-cibles.

Bibliographie

- Baert, H. & Droogmans, A. (2010). *Bind-Kracht door basisschakelmethodek. Een opstap in armoedebestrijding*, Leuven : Lannoo Campus.
- Clé, A. (2005). *Culturele, sportieve en sociale participatie. Het OCMW aan zet ! Een praktijkgids*. Brussel: Epo.
- Décret du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale (M.B. du 28/07/2003, p. 39563. Err. :M.B. du 05/09/2003, p. 45055).
- Dierckx, D.; Van Herck, N. & Vranken, J. (2010). *Armoede in België*. Leuven: Acco.
- D'haeyer, A. ; Massart, B. & Morenville, C ; (2008). *L'insertion sociale, enjeu de société : une journée des SIS associatifs*, 29 janvier 2008, Laboratoire des innovations sociales, Cahier n°86-87, pp. 1-41.
- Driessens, K. (2003), *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Gent: Academia Press.
- Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Heverlee : Lannoo Campus.
- Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). *Force du lien contre la pauvreté*. Heverlee : Lannoo Campus.
- EUROPESE UNIE. (2011a). *Europa geeft 500 miljoen euro uit aan voedselhulp voor behoeftigen in 2011*, van <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1284&format=HTML&aged=0&language=NL&guiLanguage=fr>
- EUROPESE UNIE. (2011b). *Free food for Europe's poor* Retrieved 27/3/2012, van <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/756&type=HTML>
- Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*. Anthropos : Paris.
- FOD Economie. (2008). *Quality Report Belgian SILC2008*, from http://statbel.fgov.be/nl/binaries/BE-QualityReport%20SILC2008_tcm325-126216.pdf
- Franck, I. (2001), *De la lasagne industrielle à la soupe du jardin : Colis alimentaires ou jardin coopératif ?*, septembre 2001, Vivre Ensemble Education, Analyse, p.2
- Hubert, H.-O. en Nieuwenhuys C. (2010). *L'aide alimentaire au coeur des inégalités*. Paris: L'Harmattan.
- Inbas & Engender. (2010). *Discussion Paper for the working seminar – 12th February 2010- on stakeholder involvement in the implementation of the social inclusion strand of the open method of coordination*. http://www.stakeholders-socialinclusion.eu/site/en/wos/copy_of_dis/view
- International Association for Public participation AUSTRALASIA. (2011). *IAP2 spectrum*, from <http://www.iap2.org.au/sitebuilder/resources/knowledge/asset/files/36/iap2spectrum.pdf>
- Mauss, M., *Essai sur le don : forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, in L'Année Sociologique, 1923/1924
- Nonjon, M., *Professionnels de la participation : savoir gérer son image militante*, in Politix, n°70, 2005, p.90.
- Rapp, C.A. en GoScha, R.J. (2006). *The Strengths model. Casemanagement with people with psychiatric disabilities*. Oxford: University Press.
- Sen, A.M.(1992). *Inequality Reexamined*. Oxford: Clarendon Press.

Thys, R., De Raedemaeker, W., & Vranken, J. (2004). *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?* Leuven: Acco.

Van Campenhoudt, L., Chaumont, J.-M. & Franssen, A. (2008/5). *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux.* Paris : Dunod.

Van Geertsom, J. (2009). De kronkelweg naar werk. OCMW's en sociaal-culturele participatie, in Bultynck, M. (ed.) *360° participatie*, Brussel: Epo, p. 221-228.

Van Robaeys, B., Dierckx, D., & Vranken, J. (2005). *(G)een blad voor de mond. Spanningsvelden bij de participatie van armoedeverenigingen aan het armoedebeleid.* Gent: Academia Press.

Warshawsky, D. N. (2010). New power relations served here: the growth of food banking in Chicago. *Geoforum*, 41(6), 763-775.

