

RECHERCHE-ACTION

« L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain »

Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx



Remerciements

Nos remerciements s'adressent en premier lieu aux personnes qui fréquentent les organismes d'aide alimentaire bruxellois et qui ont accepté de témoigner de leurs parcours, de nous livrer leurs expériences, leurs difficultés, leur regard sur la réalité sociale qui les entoure... : cette recherche n'aurait pas été possible sans leur précieuse contribution.

Nous remercions également vivement les intervenants de l'aide alimentaire (professionnels et bénévoles) pour le temps qu'ils nous ont consacré lors de nos visites sur le terrain ou dans le cadre des groupes de travail que nous avons organisés : les analyses présentées dans ce rapport découlent aussi largement de la richesse des réflexions échangées.

Nous remercions enfin le cabinet des affaires sociales de la COCOM grâce à qui la réalisation de cette recherche a été rendue possible.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	8
1. Les origines de cette recherche	8
2. Le dispositif méthodologique	10
2.1. Données quantitatives recueillies via le projet <i>Bourse aux dons</i>	10
2.2. Données qualitatives	11
2.2.1. Entretiens et observations menées auprès d'organismes d'aide alimentaire et de leurs bénéficiaires.....	11
2.2.2. Benchmarking.....	12
2.2.3. Groupes de travail avec des acteurs de l'aide alimentaire	13
 PARTIE I L'AIDE ALIMENTAIRE AU REGARD DES CHIFFRES	
I. L'aide alimentaire en Belgique	15
1. Estimation du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire.....	15
2. Les formes d'aide alimentaire.....	19
II. L'aide alimentaire à Bruxelles.....	22
1. Estimation du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire.....	22
2. Les formes d'aide alimentaire.....	22
3. Ressources humaines	23
4. Sources d'approvisionnement	24
5. Sources de financement	25
6. Autres services proposés	25
III. Derrière l'aide alimentaire, la pauvreté et les inégalités.	27
1. Interprétations micro-sociales des causes de la pauvreté	27
2. Interprétations méso-sociales des causes de la pauvreté.....	28
3. De l'enchevêtrement des causes.....	28
4. ... aux interprétations macro-sociales de la pauvreté	29
5. « Quand je donne de la nourriture aux pauvres, on me dit saint. Quand je demande pourquoi ils sont pauvres,... ».....	36
 PARTIE II : L'AIDE ALIMENTAIRE A BRUXELLES, ANALYSE QUALITATIVE	
I. L'accueil dans les organismes d'AA : Contraintes et choix organisationnels et philosophiques ...	43
1. Le premier pas.....	43

2. Derrière la porte, la crainte et la honte.....	43
3. Derrière la porte, la découverte d'une organisation.....	44
4. Derrière la porte, m'accordera-t-on l'aide ?.....	46
5. Une fois la porte franchie et l'aide accordée.....	50
5.1. Six contextes différenciés.....	50
5.2. Différentes options, différents avantages et inconvénients.....	54
II. Les contenus de l'aide alimentaire : quantité, qualité, diversité, choix et usages.....	57
1. La qualité, la quantité et la diversité, tout se paye.....	57
2. Quantité, qualité, diversité et choix dans les épiceries sociales.....	58
3. Quantité, qualité, diversité et choix dans les restaurants sociaux.....	61
4. Quantité, qualité, diversité et choix dans les distributions de colis.....	64
5. Les usages et la débrouille.....	69
5.1. L'échange, le don, la solidarité.....	69
5.2. Le stockage.....	70
5.3. Diversifier les recettes et modes de préparation.....	70
5.4. Le coin des bonnes affaires.....	70
5.5. Le cumul d'aides alimentaires.....	71
5.6. L'illégalité.....	71
5.7. Le « do it yourself ».....	71
III. Fin de l'aide et accompagnement parallèle.....	73
1. Accès (il)limité à l'aide alimentaire : vécu des usagers.....	73
1.1. Accès illimité dans le temps et absence de critères d'octroi.....	73
1.2. Accès limité à l'évolution de la situation de la personne.....	74
1.3. Accès à l'aide limité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur.....	75
2. L'accompagnement social : une mission parallèle des organismes d'aide alimentaire ?.....	77
2.1. Accompagnement ou enquête ?.....	78
2.2. L'accompagnement social, une nécessité pour tous les bénéficiaires de l'aide alimentaire ?.....	79
2.3. L'aide alimentaire, première accroche pour un travail social en profondeur ?.....	79
IV. L'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire : Sous quelle(s) forme(s) et avec quels effets ?.....	82
1. Les formes d'implication et leurs effets.....	82
1.1. L'aménagement d'espaces de sociabilité.....	82
1.2. L'organisation d'activités collectives.....	83
1.3. Du « coup de pouce » au bénévolat : être acteur (in)formel du dispositif.....	85
2. La non-implication des usagers.....	87

2.1. L'organisation d'aide alimentaire : un lieu de passage.....	88
2.2. Types d'activités proposées	88
2.3. Manque de temps et de disponibilité.....	89
3. L'implication des usagers au sein des organismes d'aide alimentaire : dans quel(s) intérêt(s) ?.	90
CONCLUSION	94
1. En ce qui concerne les conditions d'accueil.....	94
2. En ce qui concerne la limitation temporelle de l'accès à l'aide alimentaire	95
3. En ce qui concerne l'accompagnement social individuel	96
4. En ce qui concerne l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire	96
5. En ce qui concerne le droit à l'alimentation et les politiques de lutte contre la pauvreté	97
Bibliographie	99
Annexes.....	101
ANNEXE I	102
ANNEXE II	109
ANNEXE III.....	112
ANNEXE IV	131
ANNEXE V	138
ANNEXE VI	141
ANNEXE VII	159
ANNEXE VIII	178
ANNEXE IX	193

INTRODUCTION

1. Les origines de cette recherche

Comment est-il possible qu'aujourd'hui, dans notre pays, tant de personnes, environ 450.000, doivent encore recourir à l'aide alimentaire ?

Comment répond-on à leurs demandes ? Que leur offre-t-on ? Comment sont-elles accueillies, comment sont-elles traitées ? Comment vivent-elles cette réalité ? Comment améliorer l'aide qu'on leur apporte ?

Ces questions se greffent plus profondément sur une interrogation plus politique qui, tout au bout, frise la contradiction. 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 cette persistance, comment faire autrement qu'améliorer et apporter une aide alimentaire à ceux qui en ont besoin ? Le recours à l'aide alimentaire est indigne d'un pays qui se veut développé. L'aide alimentaire est une réalité qui ne devrait plus exister. C'est là qu'éclate toute son aporie¹ : c'est sur l'objectif ultime de sa disparition qu'il convient malgré tout, au présent, d'œuvrer à son amélioration, afin d'offrir à ceux qui la nécessitent, une aide qui concilie au mieux efficacité et humanité.

Ce sont ces questions fondamentales que les centres membres de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) et les organismes de la Concertation aide alimentaire traitent depuis plusieurs années. En 2005 déjà, les Centres de Service Social wallons avaient contribué à la rédaction d'un Cahier Labiso consacré à cette thématique (Morenville, 2005). A Bruxelles, c'est en 2006 que les Centres d'Aide aux personnes ont souhaité associer l'ensemble des organismes d'aide alimentaire de la Région à leurs réflexions. La FdSSB (FCSSB à l'époque) initiait alors la *Concertation aide alimentaire*. Les premiers temps de cette concertation furent accompagnés par une recherche-action concernant les réalités de l'aide alimentaire en Région bruxelloise, entre 2007 et 2009². Cette recherche a donné lieu à la publication d'un livre intitulé *L'aide alimentaire au cœur des inégalités*³.

Depuis, le contexte a évolué. Des changements se sont produits comme, en 2014, la fin de PEAD (Programme Européen d'Aide aux plus Démunis) et son remplacement par le FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis). On songe aussi à l'intérêt croissant pour une alliance entre les questions environnementales, telles que la lutte contre le gaspillage alimentaire, et les questions sociales.

Depuis, le secteur de l'aide alimentaire lui-même a évolué, notamment grâce au développement et au soutien de la *Concertation Aide Alimentaire*. De plus en plus d'acteurs se préoccupent des conditions de l'accueil, de l'accompagnement social, des modalités d'accès à l'aide alimentaire, de la participation des bénéficiaires, etc⁴. Ils travaillent pour concevoir des pratiques plus respectueuses

¹ L'aporie qualifie, en philosophie et en logique, une contradiction insurmontable dans un raisonnement.

² Recherche financée par les *Fonds pour la Formation des Etablissements et Services de Santé Bicommunautaires de la CP305.2*.

³ HUBERT, H-O et NIEUWENHUYS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités*, L'Harmattan, 180 p.

⁴ La cellule recherche-action de la FdSS a aussi contribué à ces réflexions à travers différentes études :

des bénéficiaires, de leurs besoins, de leurs attentes, de leur santé, de leurs préférences culturelles. Des partenariats s'établissent par exemple entre des organismes d'aide alimentaire et des maisons médicales.

Compte-tenu de ces multiples transformations et parce que l'aide alimentaire est un secteur mouvant et en plein développement, nous avons souhaité actualiser notre connaissance de cette réalité pour soutenir utilement les réflexions qui doivent être menées :

- d'un point de vue juridique et philosophique, sur ce qu'implique l'effectivité du droit fondamental à une alimentation durable et de qualité pour tous, tel que défini dans les Conventions Internationales,
- d'un point de vue politique et stratégique, concernant la lutte contre la pauvreté et les inégalités sociales, le rôle des pouvoirs publics dans l'aide alimentaire, ou encore le développement de convergences entre questions environnementales (système d'alimentation durable), d'emploi (économie sociale, insertion), sanitaires et sociales,
- d'un point de vue pratique, concernant l'amélioration des formes d'aide existantes et la création d'alternatives, ainsi que les modalités de soutien à apporter aux acteurs du secteur, tant professionnels que bénévoles.

Notre première recherche avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement au départ du point de vue des acteurs de terrain, principalement du secteur associatif. La présente recherche s'est intéressée aussi aux initiatives d'aide alimentaire développées par les CPAS. Au-delà de l'actualisation des informations, elle s'est intéressée également au regard que les bénéficiaires portent sur l'aide alimentaire, à la façon dont ils vivent cette réalité. Par ailleurs, dans sa vocation de recherche-action, cette étude a soutenu la mise en place d'une cartographie interactive permettant de localiser les organismes (publics et associatifs) d'aide alimentaire, afin de faciliter la communication entre ces derniers et les donateurs potentiels, via la plate-forme *Bourse aux dons* accessible sur internet.

Grâce au soutien du ministère bruxellois des affaires sociales de la Commission Communautaire Commune, nous avons obtenu les moyens d'engager une chercheuse à mi-temps pendant un an pour mener cette recherche.

-
- De novembre 2009 à octobre 2010 ; *étude exploratoire concernant la structuration d'un Réseau d'Épiceries Sociales (REpiS) en Belgique Francophone* ; étude menée en collaboration avec CREDAL et avec le soutien du SPP intégration sociale (économie sociale) (chercheur : Alexandre Chaidron).
 - De janvier 2010 à décembre 2011 ; *recherche-action concernant la participation des usagers dans le cadre de l'aide alimentaire* financée par les « Fonds pour la formation des établissements et services de santé bicommunautaires » (chercheuses : Céline Nieuwenhuys, Alexandre Chaidron et Charlotte Belleflamme).
 - De mai 2011 à avril 2012 ; *recherche-action concernant les possibilités intégrant et activantes de l'aide alimentaire en y associant ses bénéficiaires d'une manière active* financée par le SPP intégration sociale (chercheurs : Alexandre Chaidron et Charlotte Belleflamme) en collaboration avec le CES St-Louis (spin-off MAG) (Abraham Franssen et Raphaël Darquenne), de Karel de Grote-Hoogeschool van Antwerpen (Kristol Driessens et Jan Depauw) et l'agence Alter.

2. Le dispositif méthodologique

Dans le cadre de cette recherche, différents outils ont été utilisés pour recueillir des données quantitatives et qualitatives.

2.1. Données quantitatives recueillies via le projet *Bourse aux dons*

Le projet de réalisation d'une cartographie visait à encourager et faciliter le don volontaire des invendus alimentaires par les acteurs du secteur agro-alimentaire aux organismes d'aide alimentaire.

Très concrètement, il s'agissait de recueillir des informations factuelles (localisation, horaire, nombre de personnes aidées, nombre d'intervenants travailleurs et/ou bénévoles, infrastructures, etc.) et de mettre en place une cartographie interactive permettant de localiser les organismes (publics et associatifs) d'aide alimentaire : en cliquant sur un organisme, une fiche apparaît, reprenant en synthèse toutes les informations utiles.

C'est à partir de cet objectif que s'est développé le projet *Bourse aux dons*⁵, plate-forme multisectorielle de gestion des dons alimentaires, grâce au partenariat entre trois acteurs complémentaires : la Fédération des Services Sociaux, Komosie⁶ et Level IT⁷.

L'asbl Komosie a été chargée par le gouvernement flamand de développer un outil de facilitation des dons. Dès lors la FdSS et Komosie ont décidé de collaborer non seulement pour réaliser des économies d'échelle mais également pour pouvoir proposer un outil utilisable sur l'ensemble du territoire de la Belgique. FdSS et Komosie ont élaboré un cahier de charges reprenant toutes les caractéristiques recherchées pour l'outil qu'elles voulaient développer ensemble, puis ont lancé un appel d'offres. Au terme de cet appel d'offres, c'est Level It qui a été choisi comme partenaire technique, notamment parce que cette société présentait l'avantage d'être déjà active dans le secteur de la valorisation des invendus alimentaires. Ce partenariat de 3 entités a développé l'outil *Bourse aux dons* qui vise à faciliter les dons en permettant un contact aisé entre les donateurs et les receveurs et à soutenir les dons tant ponctuels que plus structurels.

La plate-forme *Bourse aux dons* se présente comme un portail qui donne accès à 3 applications différentes et complémentaires, visant toutes à encourager et gérer les dons alimentaires aux organisations du secteur de l'aide alimentaire. Une première version test a été mise en ligne fin juin 2015. Le site a été officiellement inauguré le 30 octobre 2015⁸.

⁵ <https://www.bourseauxdons.be>

⁶ **KOMOSIE**, fédère et soutient des entreprises du secteur de l'économie sociale exerçant des activités à plus-value écologique et visant la lutte contre la pauvreté. Komosie soutient les entreprises qui mènent des projets de valorisation des invendus alimentaires. Il est principalement actif en Flandres et à Bruxelles.

⁷ **Level IT** est une PME implantée dans le Liege Science Park, qui propose des solutions de gestion modernes et innovantes aux organisations et à l'industrie belge depuis l'an 2000. Level IT développe des Systèmes d'Information et des Plateformes Web dans le but d'améliorer l'efficacité, les processus et les démarches de ses clients et partenaires.

⁸ En septembre 2015, le projet a été élevé au rang de Chevalier du mérite wallon et, en octobre 2015, Olivier Hault et sa société Level-IT ont été sélectionnés pour figurer parmi les 15 talents wallons 2015.

Cette plate-forme s'adresse :

- aux donateurs potentiels, c'est-à-dire à tous les acteurs de la chaîne agro-alimentaire susceptibles de donner des denrées qu'ils ne peuvent ou ne veulent pas vendre,
- aux receveurs potentiels, toutes les organisations du secteur de l'aide alimentaire,
- et aux autres personnes et organisations concernées par les dons alimentaires et la lutte contre le gaspillage.

Outre l'accès à des informations générales sur les dons alimentaires (TVA, normes AFSCA, réglementation...), Bourse aux dons donne accès à 3 applications :

- un module d'échange pour les dons ponctuels
- un module de gestion des dons structurels au sein de partenariats locaux
- une cartographie des acteurs de l'aide alimentaire

L'application « cartographie » situe les acteurs de l'aide alimentaire et certains acteurs de l'économie sociale qui sont en attente de dons alimentaires. Chaque structure est indiquée par un onglet. En cliquant sur cet onglet, on accède à une fiche d'information reprenant toutes les coordonnées de la structure ainsi que toutes les informations pertinentes en matière de don : personne de contact, denrées recherchées, heures de livraison, possibilités de stockage, possibilités de transport... Ainsi un donateur potentiel peut repérer les structures actives dans son voisinage et prendre contact avec elles.

Outre les informations obligatoires qu'ils devaient renseigner pour s'inscrire sur le site de la *Bourse aux dons*, nous avons invité les organismes à répondre à un questionnaire permettant de préciser, par exemple, leurs ressources humaines, leurs sources d'approvisionnement, de financement, les services proposés au-delà de l'offre de denrées, etc.

Ce questionnaire nous a permis de constituer un corpus de données quantitatives pour un échantillon de 162 organismes sur le territoire belge et de 37 organismes sur le territoire de Bruxelles-Capitale.

2.2. Données qualitatives

2.2.1. Entretiens et observations menées auprès d'organismes d'aide alimentaire et de leurs bénéficiaires

Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes intéressés plus particulièrement à six organismes d'aide alimentaire aux réalités contrastées⁹ : secteur associatif ou public, tailles différentes, infrastructures et moyens différents, choix philosophiques et modèles organisationnels différents, ainsi que formes d'aides différenciées :

- 2 organismes de distribution de colis,
- 2 restaurants sociaux,
- 2 épiceries sociales.

⁹ Pour une description plus fine de ces différents contextes, se référer au chapitre I de la deuxième partie de ce rapport.

Nous avons eu l'occasion d'entretenir des échanges informels avec les responsables/bénévoles de chacun de ces six organismes qui ont accepté de nous accueillir afin de mieux connaître leur mode de fonctionnement et leur(s) conception(s) de l'aide alimentaire.

Dans ces lieux, les moments de distribution ou d'achat nous ont permis d'effectuer un certain nombre d'observations (recueillies dans des notes d'observation) et d'entrer en contact avec des bénéficiaires auxquels nous avons proposé un entretien¹⁰.

Au total, 31 entretiens d'une durée moyenne de 45 minutes ont été réalisés : 32 témoignages d'utilisateurs¹¹ ont ainsi été récoltés.

Tous ont été intégralement retranscrits. Ces retranscriptions ont été thématisées grâce à Sonal, logiciel de traitement de données qualitatives, c'est-à-dire que les passages des entretiens ont été ciblés et pointés en fonction des différentes thématiques abordées, afin d'en faciliter et d'en structurer l'analyse.

2.2.2. Benchmarking

Un benchmarking a été réalisé entre septembre et décembre 2014, en collaboration avec l'asbl Alimentation21. Il s'agissait de recueillir des informations concernant des projets alternatifs innovants en matière d'aide alimentaire en Belgique ou dans d'autres pays.

Dans un premier temps, 23 projets innovants en matière d'aide alimentaire ont été identifiés en Belgique et à l'étranger.

Cinq d'entre eux ont ensuite été retenus. Ils ont fait l'objet d'une étude plus approfondie (recherche documentaire, prise de contact avec les porteurs de projets, diffusion d'un questionnaire les invitant à identifier les freins et leviers rencontrés, etc.). Ces projets sont :

- ✓ La Passerelle d'eau de Robec, Lyon (FR)
- ✓ Solidariteit.Eva, Ekeren (BE)
- ✓ Récoltes solidaires, Montréal (CA)
- ✓ Marché solidaire, La Ciotat (FR)
- ✓ Barcelona Solidarity Card, Barcelone (ES)

Enfin, une synthèse de ce benchmarking a été rédigée. Cette dernière propose une présentation des cinq projets retenus (contexte, acteurs impliqués, freins et leviers, principaux résultats, évaluation de la reproductibilité pour la Région bruxelloise)¹².

Cette étude visera à alimenter la réflexion des intervenants de l'aide alimentaire dans le cadre de rencontres organisées par la Concertation aide alimentaire.

¹⁰ Le guide d'entretien élaboré pour recueillir le point de vue des bénéficiaires et la grille d'observation sont consultables en annexe I et II.

¹¹ L'un des entretiens a été réalisé avec une mère et sa fille, toutes deux bénéficiaires d'aide alimentaire.

¹² Closson Catherine, « Aide alimentaire : Benchmarking », *Rapport final*, Alimentation21 – FdSS-FdSSB, décembre 2014, 84p. En annexe III de ce rapport.

2.2.3. Groupes de travail avec des acteurs de l'aide alimentaire

Dans une démarche de co-construction, nous avons souhaité associer les acteurs de terrain à notre réflexion et à l'analyse des données que nous avons recueillies auprès de bénéficiaires de l'aide alimentaire.

Nous les avons invités à critiquer, compléter et prolonger nos analyses, ainsi qu'à questionner leurs pratiques au regard des enjeux pointés par les usagers,

En tout, cinq groupes de travail d'une demi-journée ont été constitués, réunissant des acteurs de terrain (professionnels et bénévoles de l'aide alimentaire du secteur associatif et du secteur public) sur des thématiques différentes :

- un groupe exploratoire, en début de recherche, afin de préparer la phase des entretiens qualitatifs en recueillant l'expertise et les préoccupations des acteurs de terrain¹³,
- un groupe concernant « l'accueil dans les organismes d'aide alimentaire : des choix organisationnels aux philosophies défendues »,
- un groupe concernant « les regards des usagers sur l'aide alimentaire octroyée, en particulier le contenu de l'aide alimentaire en quantité et en qualité »,
- un groupe concernant « l'anticipation de la fin de l'aide et l'accompagnement social parallèle à l'aide alimentaire »,
- un groupe concernant « l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire, sous quelles formes et avec quels effets ? »¹⁴

Chaque groupe a réuni en moyenne 8 participants pour une durée de trois à quatre heures. Chaque séance a été enregistrée et une synthèse a été rédigée¹⁵.

¹³ Voir annexe IV

¹⁴ Pour une description plus détaillée des quatre thématiques mises au travail, voir annexe V.

¹⁵ Voir annexes VI, VII, VIII et IX.

PARTIE I
L'AIDE ALIMENTAIRE AU REGARD DES
CHIFFRES

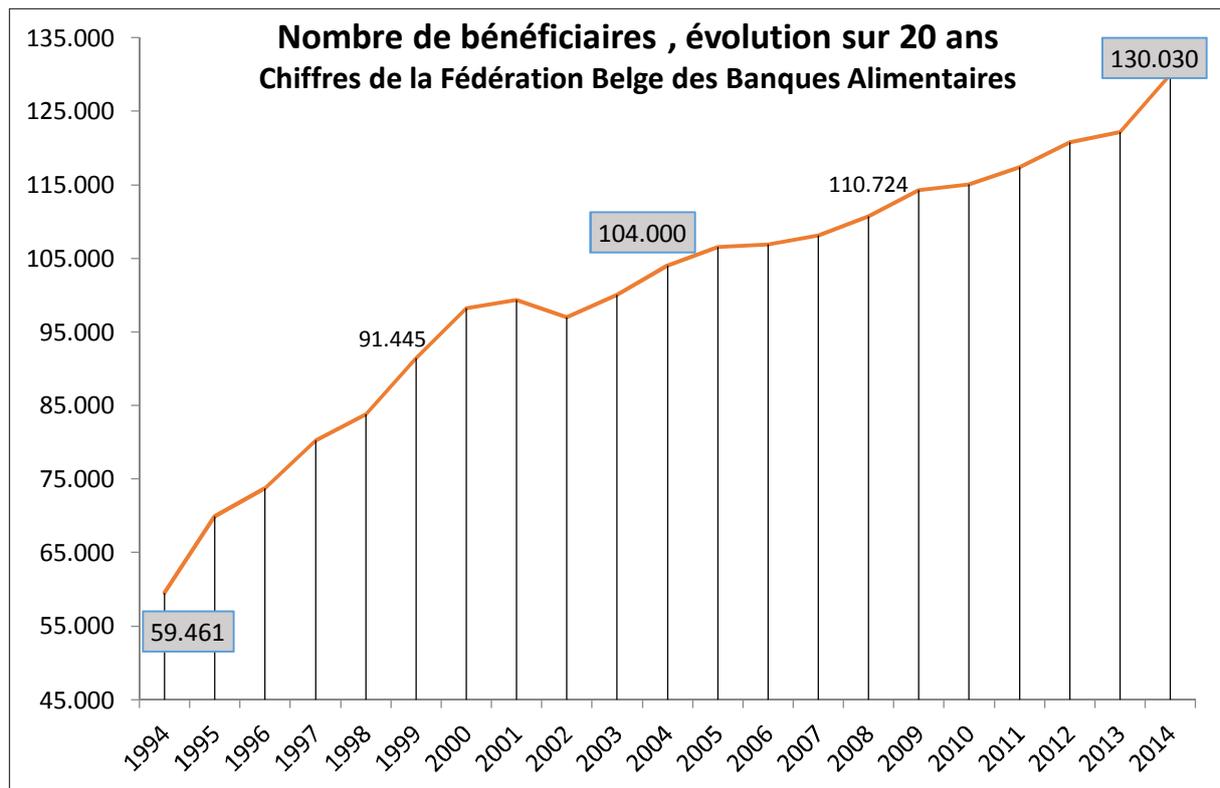
I. L'AIDE ALIMENTAIRE EN BELGIQUE

1. Estimation du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire

Il est actuellement impossible d'avancer des chiffres exacts concernant l'aide alimentaire en Belgique. Aucun recueil de données exhaustif et systématique n'existe en la matière. L'existence d'un nombre important d'associations d'aide alimentaire peu professionnalisées, ne disposant parfois pas de matériel informatique, d'opérateur qualifié ou encore de temps à consacrer à un encodage de données, rend impossible la production de tels chiffres avec la précision requise.

Il faut alors exploiter diverses sources pour proposer une approximation du nombre total de personnes qui recourent à une forme d'aide alimentaire (distribution de colis, restaurant social, épicerie sociale).

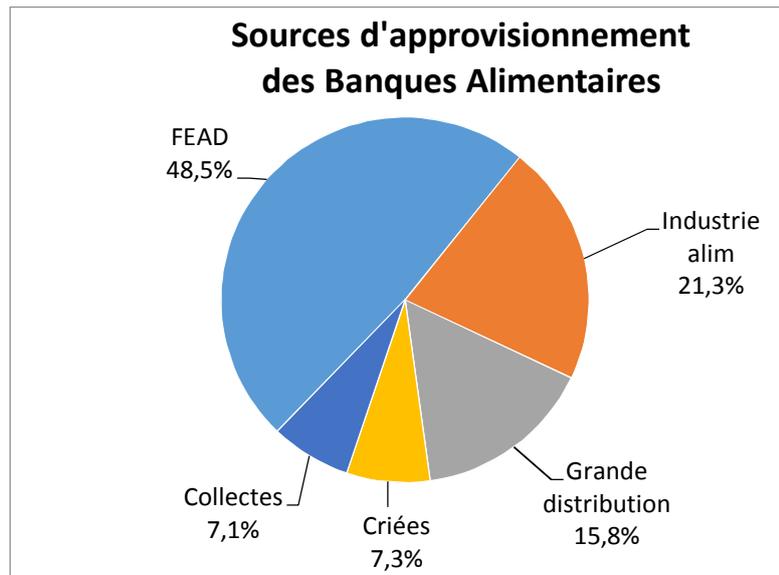
En 2014, la Fédération Belge des Banques Alimentaires a distribué ses produits à 130.030 personnes via 622 associations¹⁶. L'accroissement du nombre de personnes aidées au cours des 20 dernières années est impressionnant (croissance de 113%) puisqu'en 1994 il se chiffrait à 59.461. Entre 2004 et 2014, ce nombre a augmenté de 25% (de 104.000 à 130.030).



Source : Fédération Belge de Banques Alimentaires

¹⁶ Fédération Belge des Banques Alimentaires, *Rapport annuel 2014*, p. 13.

Les produits du FEAD (le Fond Européen d'Aide aux plus démunis) constituent la source d'approvisionnement la plus importante des 9 Banques Alimentaires régionales en Belgique, puisqu'ils représentent 48,5 % des 13.000 tonnes de vivres et de produits de première nécessité récoltés en 2014 par les Banques Alimentaires et distribués via les associations. Pour le reste, 21,3 % proviennent de la récolte du surplus de l'industrie alimentaire, 15,8 % de la récolte d'invendus de la grande distribution, 7,3 % des criées (fruits et légumes) et 7,1 % d'actions de collectes menées auprès des consommateurs principalement dans les grandes surfaces.



Source : Fédération Belge de Banques Alimentaires

En 2014, le Fond Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) pour la Belgique est venu en aide à 243.000 bénéficiaires via 358 CPAS et 417 associations. A l'exception de 19 d'entre elles, les associations qui distribuent les produits du FEAD reçoivent ces derniers par le biais des Banques Alimentaires de Belgique.

Le rapport annuel 2014 du Programme opérationnel belge pour le Fonds européen d'aide aux plus démunis précise que 243.000 représente le nombre de bénéficiaires figurant dans les agréments des organisations (tant associatives que publiques). L'autorité de gestion du FEAD a jugé ce chiffre plus objectif car les données transmises par les organisations faisaient état de 675.124 personnes aidées au total ; un nombre que l'autorité de gestion estime surévalué¹⁷.

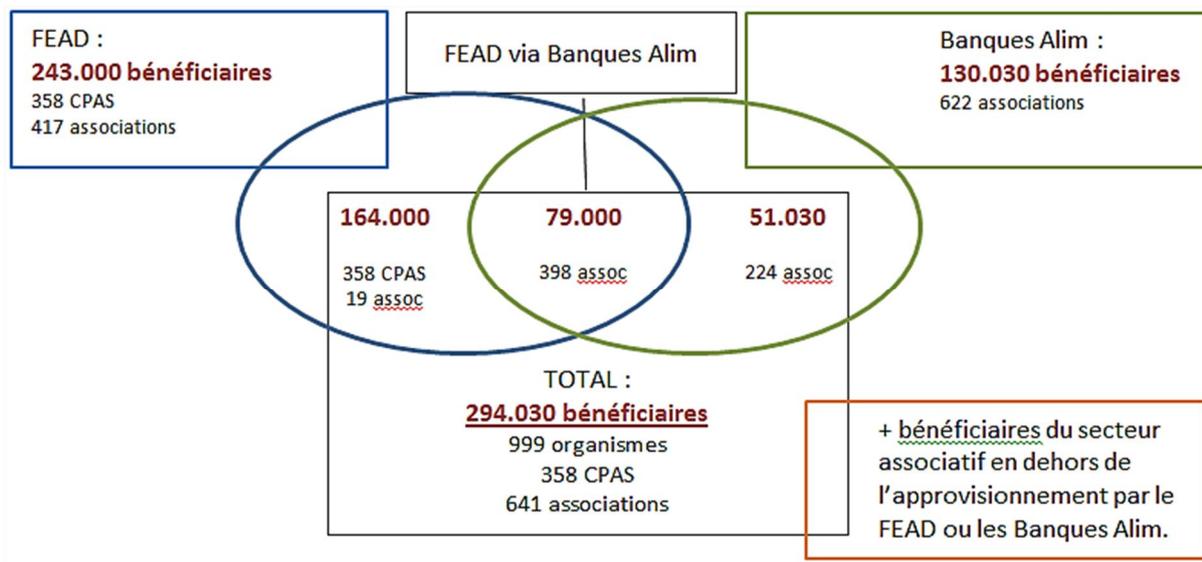
Le chiffre communiqué par le FEAD est très logiquement plus important que le nombre de bénéficiaires recensés par la Fédération des Banques Alimentaires, puisqu'il tient aussi compte de

¹⁷ « Dans certains cas, les chiffres transmis par les organisations semblent être surévalués. Les organisations affirment par exemple avoir aidé un total de 675.124 personnes en 2014, alors que le nombre de bénéficiaires figurant dans les agréments de ces mêmes organisations atteint seulement un total de 225.549 personnes (voir Annexe 1). L'AG a donc ajusté les données reçues en fonction du nombre de bénéficiaires stipulé dans les agréments » (SPP Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté et Politique des Grandes Villes, *Programme opérationnel belge pour le Fonds européen d'aide aux plus démunis : aide alimentaire, aide matérielle et mesures d'accompagnement 2014-2020, Rapport annuel 2014*, p. 7).

l'aide alimentaire octroyée via les CPAS, tandis que les Banques Alimentaires ne fournissent que le secteur associatif.

Toutefois, on peut affirmer avec certitude que le nombre de 243.000 est en dessous du nombre total de personnes qui recourent à l'aide alimentaire en Belgique. En effet, les produits du FEAD ne constituent qu'une moitié des produits distribués par les Banques Alimentaires. D'ailleurs, seules 398 associations sur les 622 qui s'approvisionnent via les BA bénéficient de ces produits. Et seuls 79.000 bénéficiaires sur les 130.030 aidés via les Banques Alimentaires reçoivent des produits du FEAD¹⁸. 51.030 bénéficiaires des Banques Alimentaires ne s'inscrivent donc pas dans le programme du FEAD.

En additionnant les bénéficiaires du FEAD (243.000) aux personnes aidées par les BA hors FEAD (51.030), on obtient le chiffre de 294.030 bénéficiaires.



Ce nombre total de 294.000 bénéficiaires reste encore en dessous de la réalité. Car du côté du secteur associatif, le nombre de personnes aidées est certainement supérieur aux 130.030 recensés par les Banques Alimentaires.

En effet, on sait par ailleurs que rares sont les organisations qui ne distribuent que des produits provenant des Banques alimentaires. La très grande majorité d'entre elles diversifient leurs sources d'approvisionnement en achetant elles-mêmes des denrées, en procédant elles-mêmes à la récupération d'invendus ou encore en bénéficiant de dons.

De plus, certaines associations n'ont pas signé de convention avec les Banques Alimentaires. C'est le cas notamment de bon nombre d'épicerie sociale qui permettent à leurs bénéficiaires de pouvoir acheter des produits à prix réduits, mais qui restent dans une logique de vente peu compatible avec une des conditions d'affiliation à la BA qui précise l'interdiction de commercialiser des vivres reçus gratuitement.

Pour affiner les données, nous avons réalisé un sondage auprès des organismes qui se sont inscrits sur le site de la Bourse au Dons – Plate-forme de gestion des dons alimentaires, créée en 2015 en

¹⁸ Fédération Belge des Banques Alimentaires, *Rapport annuel 2014*, p. 12.

partenariat par KOMOSIE (KOeple van MilieuOndernemers in de Sociale economIE), Level IT et la FdSS (Fédération des Services Sociaux).

A l'échelle belge, 162 organismes nous ont transmis des renseignements. Ce recueil est loin d'être exhaustif puisque si l'on agrège les 622 associations affiliées à la Banque Alimentaire aux 19 associations qui bénéficient des produits du FEAD (sans transit par une BA) et aux 358 CPAS inscrits dans le FEAD, on compte un total de 999 organismes actifs en matière d'aide alimentaire. Notre échantillon ne concerne donc que 16,2 % de ce nombre (auquel il faudrait idéalement encore ajouter un certain nombre d'associations qui ne bénéficient pas du FEAD et ne sont pas affiliées à une Banque Alimentaire). Toutefois, si la taille de notre échantillon reste relative, il respecte l'hétérogénéité des organismes qui constituent le champ de l'aide alimentaire. Il recouvre en effet des CPAS et des associations, des organismes de tailles diverses, des distributions de colis, des restaurants sociaux et des épiceries sociales. En ce sens, la représentativité de notre échantillon est satisfaisante.

L'ensemble de ces 162 organismes vient mensuellement en aide à 78.005 bénéficiaires. En extrapolant ce nombre pour un total de 999 organismes, on obtient une estimation de 480.000 bénéficiaires.

Sans doute faudrait-il déduire un certain nombre de comptages multiples. En effet, vu le caractère ponctuel de l'aide et parfois les faibles quantités et la faible diversité des produits distribués, certains bénéficiaires sont amenés à fréquenter plusieurs associations. Malheureusement, en l'état actuel, nous ne sommes pas en mesure de vérifier et corriger ce biais.

A contrario, il faudrait aussi tenir compte d'un foisonnement d'initiatives que nous connaissons peu et qui échappent au cadre de notre recherche, telles que les distributions de vivres proposées par les mosquées ou des églises évangélistes.

Le chiffre ainsi obtenu de 480.000 bénéficiaires paraît énorme. Mais il n'est pas invraisemblable au regard des données recueillies dans le cadre de l'EU-SILC 2014 qui montrent que 5,1 % de la population (soit 561.864 personnes)¹⁹ est confronté à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande, du poulet, du poisson ou un équivalent végétarien un jour sur deux. Or, le mode d'échantillonnage sur base du registre de la population, implique que « comme c'est le cas dans la plupart des enquêtes, les personnes qui connaissent l'extrême pauvreté sont fortement sous-représentées dans EU-SILC »²⁰. C'est le cas des personnes sans domicile fixe et sans-papiers qui constituent pourtant une proportion importante des bénéficiaires de l'aide alimentaire.

¹⁹ La proportion monte à 18,3 % si l'on ne tient compte que des personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté.

²⁰ GUIO A.-C., GOEDEMÉ T. (2011), « Stratégie Europe 2020 : quelles implications pour la mesure de la pauvreté et de l'exclusion en Belgique ? », *Reflets et perspectives de la vie économique* 2011/4 (Tome L), p. 31-44. Voir aussi SCHOCKAERT I., MORISSENS A., CINCINNATO S., NICAISE I.(2012), *Armoede tussen de plooiën. Aanvullingen en correcties op EU-SILC voor verborgen groepen armen*, KUL-HIVA.

En synthèse,

	Nombre total de bénéficiaires de l'aide alimentaire 2014 (Belgique)
FEAD	243.000
BANQUES ALIMENTAIRE	51.030 (Hors FEAD) 130.030 (avec les produits FEAD)
TOTAL FEAD + B A	294.030 Auxquels s'ajoute un nombre significatif de personnes aidées par les associations en dehors du FEAD et de l'approvisionnement par les BA
ESTIMATION BASSE	350.000
ESTIMATION HAUTE	480.000 Extrapolation sur base de notre échantillon
ESTIMATION MOYENNE	450.000
POTENTIELLEMENT	561.864 personnes confrontées à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande, du poulet, du poisson ou un équivalent végétarien un jour sur deux (EU-SILC 2014), sachant que ce chiffre méconnaît les réalités de personnes sans domicile fixe et sans-papiers

2. Les formes d'aide alimentaire

Sur notre échantillon de 162 organismes :

- 79,8 % distribuent des colis alimentaires,
- 26,7 % gèrent un restaurant social,
- 25 % tiennent une épicerie sociale²¹.

Si la somme de ces pourcentages s'élève à 131,5 %, c'est que 29 % des organismes proposent différentes formes d'aide :

- 13 % des organismes proposent un restaurant social et une distribution de colis,
- 12,3 % des organismes proposent une épicerie sociale et une distribution de colis,
- 2,5 % des organismes proposent l'intégralité des formes d'aide (distribution, restaurant et épicerie sociale),
- 1,2 % proposent un restaurant social et une épicerie sociale.

Les formes de cumul les plus fréquentes concernent les distributions de colis. Ceci s'explique notamment par le fait que les colis offrent souvent un appoint complémentaire qui permet d'offrir une aide dans des situations d'urgence ou encore lorsque le dénuement des personnes est tel qu'ils

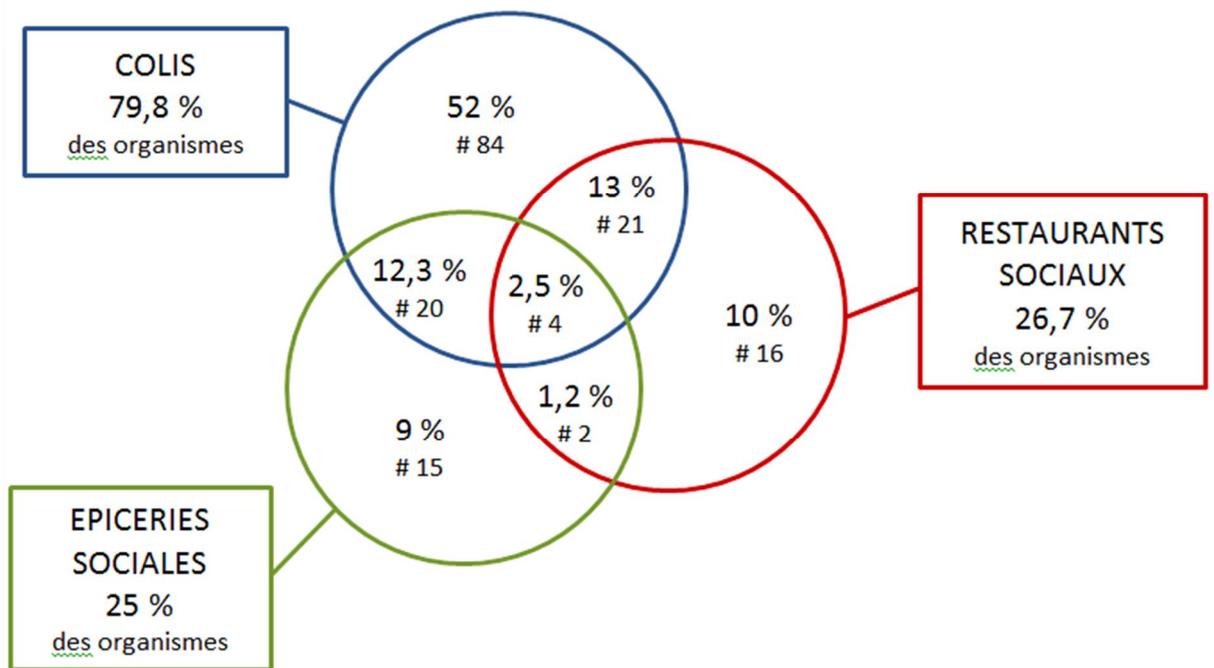
²¹ Attention, ces chiffres doivent être lus avec précaution. Sans doute que la proportion des épiceries sociales est ici surestimée. En effet, ce sont vraisemblablement les organismes les plus professionnalisés qui ont recours aux services de la *Bourse aux dons*. De ce fait, les distributions de colis (parmi lesquelles on compte davantage d'organismes moins professionnalisés) se trouvent probablement sous-représentées, tandis que les épiceries sociales (dans l'ensemble plus professionnalisées) se trouvent sur-représentées dans les proportions.

n'accèdent que difficilement à une épicerie sociale ou un restaurant social. Par ailleurs, la distribution de colis peut parfois s'avérer inadaptée à certains publics. C'est par exemple le cas des personnes sans domicile fixe qui ne disposent pas de cuisine pour préparer les aliments ou encore de personnes en perte d'autonomie (maladie ou vieillissement). Le cumul colis et restaurant peut alors permettre aux organismes de répondre aux besoins d'un public élargi. Enfin, la distribution de colis pose des questions essentielles en matière de respect de la dignité des personnes, de leur autonomie (vs assistanat). Certains organismes choisissent alors de proposer l'accès à une épicerie sociale dès que leurs bénéficiaires disposent ou retrouvent des ressources suffisantes (financières, autonomie, etc.) pour sortir de la distribution de colis.

Sur les 71 % des organismes qui ne proposent qu'une seule forme d'aide :

- 52 % ne distribuent que des colis,
- 10 % ne proposent qu'un restaurant social,
- 9 % ne proposent qu'une épicerie sociale.

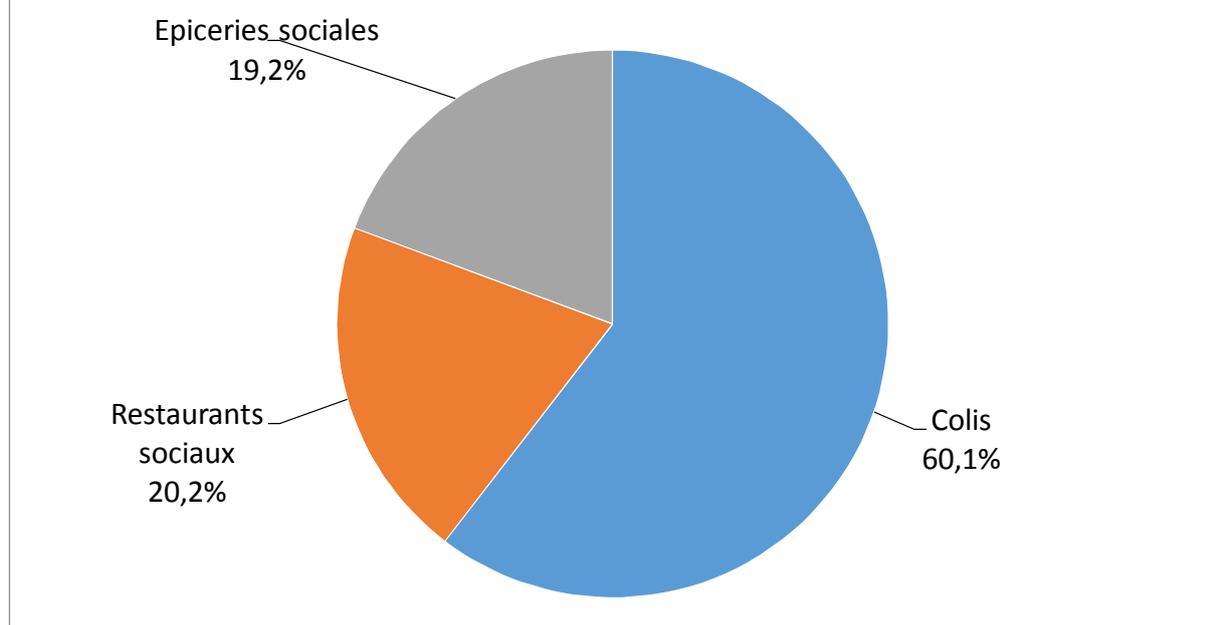
Proportions des formes d'aide sur l'ensemble des organismes (Belgique)



Pour ramener les proportions sur une base de 100 %, il s'agit de prendre comme base de calcul l'ensemble des formes d'aide proposées (213 pour 162 organismes). On voit alors que :

- la distribution de colis représente 60,6 %,
- les restaurants sociaux représentent 20,2 %,
- les épiceries sociales représentent 19,2 % de l'ensemble des formes d'aide proposées.

Proportions des formes d'aide sur l'ensemble des aides proposées (Belgique)



En ce qui concerne les distributions de colis, les organismes distribuent en moyenne 306 colis par mois (médiane de 150). Le maximum est de 2.800 colis/mois. Le minimum est de 2 colis/mois (un organisme qui utilise les colis comme appoint très ponctuel complémentaire à une épicerie sociale).

En ce qui concerne les restaurants sociaux, ils proposent en moyenne 87 repas par jour (médiane de 50). Le plus grand restaurant social propose jusqu'à 700 repas/jour. Le minimum est une moyenne de 1 repas/jour (un petit organisme qui propose 10 repas 2 jours par mois).

En ce qui concerne les épicerie sociale, elles s'adressent en moyenne à 342 bénéficiaires par mois (médiane de 283). La plus grande épicerie affirme recevoir 1.029 bénéficiaires/mois ; la plus petite s'adresse à 50 bénéficiaires/mois.

II. L'AIDE ALIMENTAIRE À BRUXELLES

1. Estimation du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire

En 2014, la Banque Alimentaire Bruxelles-Brabant est venue en aide à 16.706 bénéficiaires en approvisionnant 85 associations²².

Mais ce chiffre méconnaît les actions menées par les CPAS et, au sein du secteur associatif, ignore le nombre de bénéficiaires aidés par des associations affiliées à la Banque Alimentaire mais bénéficiant de produits d'une autre provenance, ainsi que le nombre de bénéficiaires aidés par des associations non affiliées à la BA.

Notre sondage via la Bourse aux dons nous a permis de recueillir des données pour un échantillon de 37 organismes sur une centaine d'organismes présents en Région de Bruxelles-Capitale. Notre échantillon concerne donc un tiers du champ de l'aide alimentaire à Bruxelles. Par ailleurs, il respecte l'hétérogénéité des organismes bruxellois, puisqu'il compte des CPAS et des associations, des organismes de tailles diverses, des distributions de colis, des restaurants sociaux et des épiceries sociales

L'ensemble des 37 organismes bruxellois constituant notre échantillon vient mensuellement en aide à 21.289 bénéficiaires. En extrapolant ce nombre pour un total de 100 organismes actifs en Région Bruxelloise, on obtient une estimation de 55.000 bénéficiaires²³.

2. Les formes d'aide alimentaire

A Bruxelles, on recense 97 organismes d'aide alimentaire. Parmi ceux-ci :

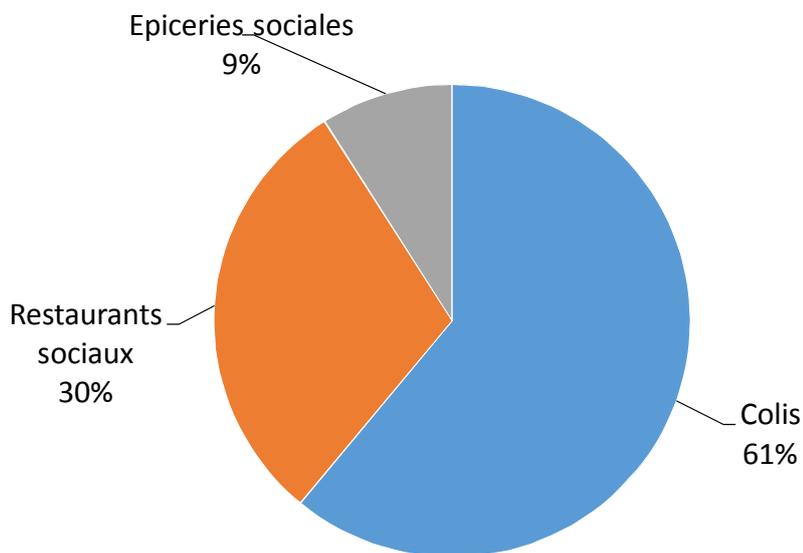
- 59 assurent la distribution de colis (61%), 52 associations et 7 CPAS
- 29 tiennent un restaurant social (30%), 25 associations et 2 CPAS + 2 Missions locales
- 9 gèrent une épicerie sociale (9%), 5 associations et 4 CPAS.

84,5 % des organismes appartiennent au secteur associatif et 15,5 % relèvent des CPAS (ou Missions Locales). Soulignons que la proportion des CPAS est plus importante en ce qui concerne les épiceries sociales.

²² Fédération Belge des Banques Alimentaires, *Rapport annuel 2014*, p. 13.

²³ En 2014, la Fédération Belge des Banques Alimentaires est venue en aide à 130.030 personnes sur le territoire belge et 16.706 sur le territoire de Bruxelles-Capitale, soit un ratio de 12,8 %. Si l'on retient notre estimation moyenne de 450.000 bénéficiaires en Belgique, l'estimation de 55.000 bénéficiaires en Région bruxelloise correspond à un ratio sensiblement équivalent de 12,2 %.

Proportions des formes d'aide alimentaire à Bruxelles (%)



D'après notre échantillon, en ce qui concerne les distributions de colis, les organismes bruxellois distribuent en moyenne 294 colis par mois (médiane de 200). Le maximum est de 1.600 colis/mois. Le minimum est de 5 colis/mois (colis comme appoint très ponctuel complémentaire à une autre forme d'aide).

En ce qui concerne les restaurants sociaux, ils proposent en moyenne 91 repas par jour (médiane de 65). Le plus grand restaurant social propose jusqu'à 275 repas/jour ; tandis que le plus petit en sert 30.

En ce qui concerne les épiceries sociales, elles s'adressent en moyenne à 143 bénéficiaires par mois (médiane de 95). La plus grande épicerie reçoit 300 bénéficiaires/mois ; la plus petite s'adresse à 60 bénéficiaires/mois.

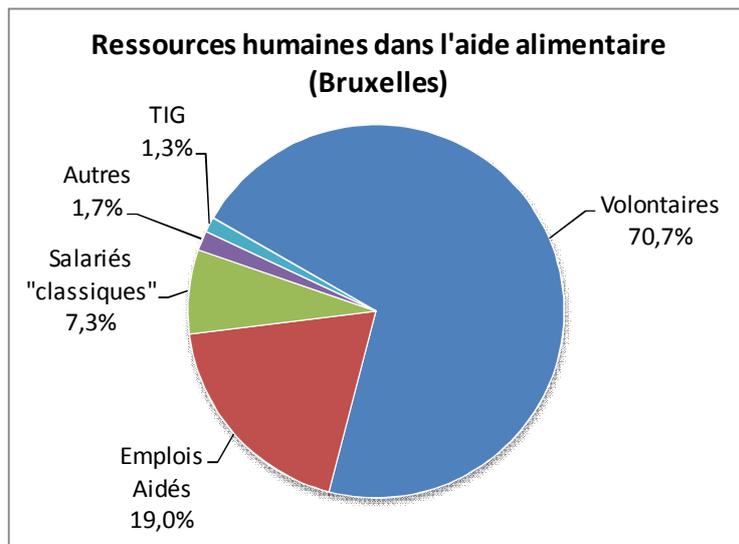
3. Ressources humaines

A Bruxelles, les volontaires constituent la proportion la plus importante des intervenants dans l'aide alimentaire (70,7 %). En moyenne, les organismes comptent 13,4 volontaires (médiane de 10). Certains organismes ne comptent aucun volontaire et, au maximum, un organisme recense 65 volontaires. C'est dans la distribution de colis que la proportion des volontaires est la plus importante (72 % de volontaires dans la distribution de colis).

Viennent ensuite les emplois aidés (ACS, ALE, etc.) qui représentent 19 % des intervenants. En moyenne, les organismes en comptent 4,1. Les réalités sont très diverses. Le quart des organismes ne bénéficient d'aucun emploi aidé. Par contre, 1/5^{ème} des organismes bénéficient de plus de 10 emplois aidés. L'un d'eux en compte même 22. La proportion la plus importante d'emplois aidés monte à 24,1 % dans les restaurants sociaux et à 23,8 % dans les épiceries sociales, alors qu'elle ne représente plus que 17,6 % des intervenants dans la distribution de colis.

Les salariés (classiques) représentent 7,3 % des intervenants. En moyenne, les organismes en comptent 1,6 (médiane de 1). A nouveau, les réalités peuvent être très différentes. Le tiers des organismes ne comptent aucun salarié. Par contre, 1/5^{ème} des organismes disposent de 4 salariés ou plus. L'un d'eux compte même 7 salariés. Étonnamment, la proportion de salariés dans les épiceries sociales se réduit à 6,3 %. Elle est la plus importante dans les restaurants sociaux où elle monte à 11 % des intervenants. Et elle représente 8 % des intervenants dans la distribution de colis.

De façon plus marginale, certaines organisations accueillent des personnes qui prestent un travail d'intérêt général (TIG) ou encore des intervenants « autres » (comme par exemple la mise à disposition d'un chauffeur par la commune, etc.).

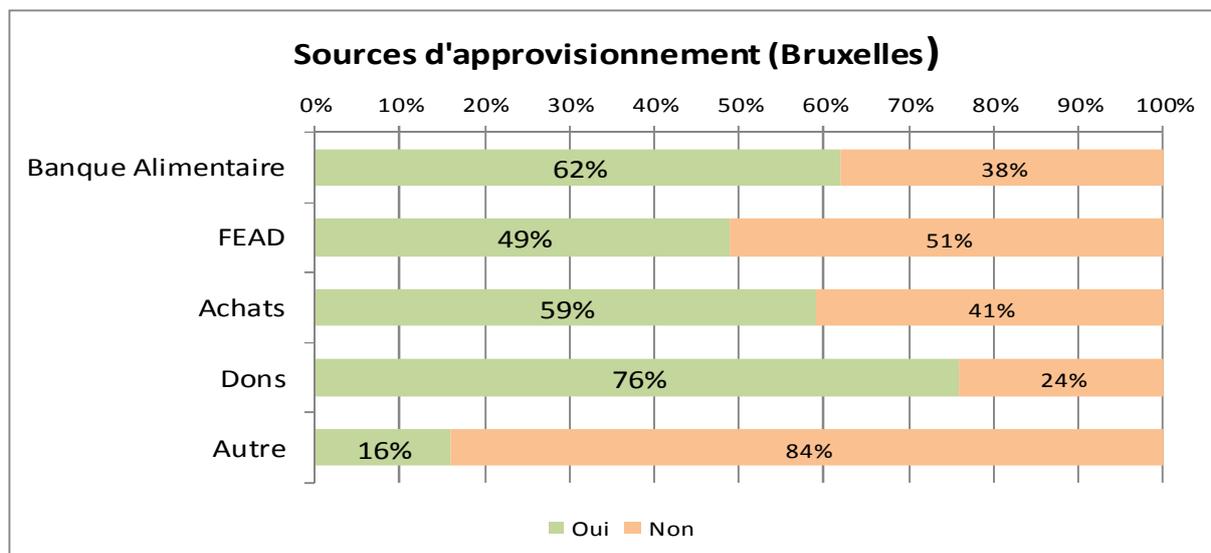


4. Sources d'approvisionnement

Les organismes qui se contentent d'une seule source d'approvisionnement sont extrêmement rares. Il s'agit uniquement de distributions de colis qui se fournissent exclusivement via la Banque Alimentaire ou via des dons.

Presque tous les organismes diversifient leurs sources d'approvisionnement.

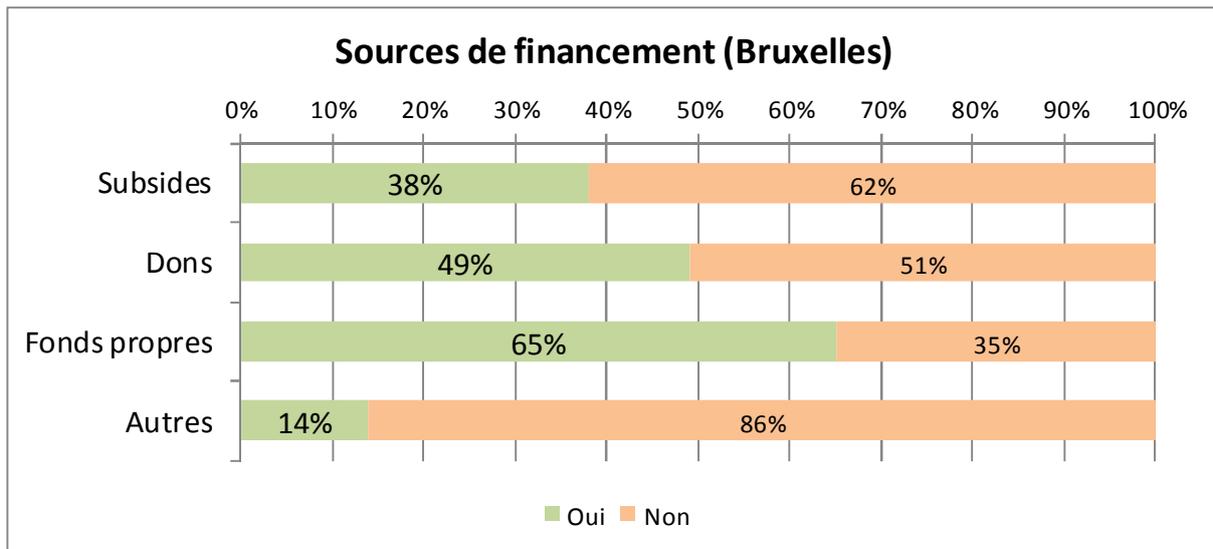
- 76 % reçoivent des dons de vivres,
- 62 % se fournissent à la Banque Alimentaire,
- 59 % procèdent à des achats,
- 49 % bénéficient des produits du FEAD,
- 16% signalent d'autres sources d'approvisionnement telles que jardin potager, récupérations d'invendus auprès de commerces locaux, etc.



5. Sources de financement

La plupart des organismes diversifient aussi leurs sources de financement.

- 65 % des organismes utilisent des fonds propres,
- 49 % récoltent des dons financiers,
- 38 % bénéficient d'un (ou de) subside(s) ; il s'agit presque exclusivement de restaurants et d'épiceries sociales,
- 14 % signalent d'autres sources de financement (certaines indiquent par exemple ici le bénéfice indirect que représente la mise à disposition d'emplois aidés).



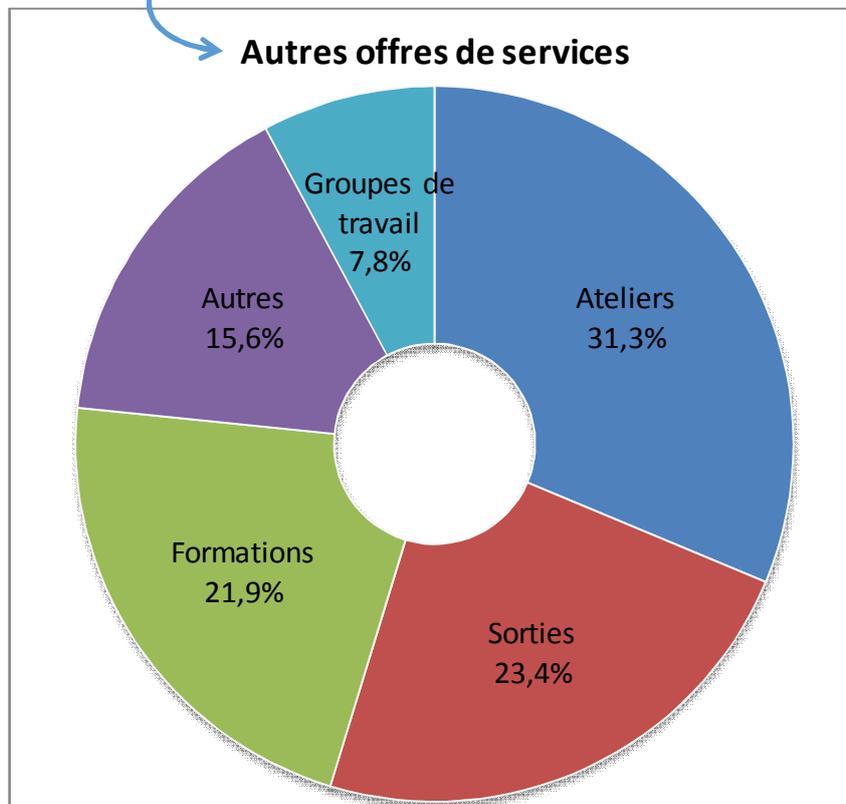
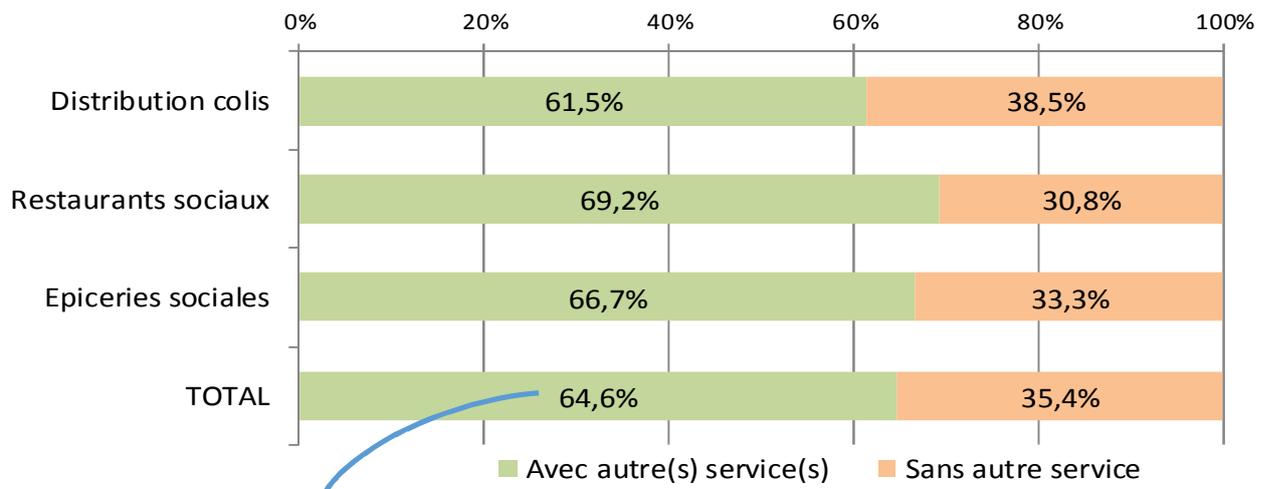
6. Autres services proposés

En complément de l'aide alimentaire, 64,6 % des organismes proposent d'autres services, le plus souvent collectifs. C'est un peu plus le cas dans les restaurants sociaux et les épiceries sociales que dans la distribution de colis.

Les services proposés se ventilent en :

- 31,3 % d'ateliers (cuisine et autres),
- 23,4 % de sorties (loisirs, découvertes ou culture),
- 21,9 % de formations,
- 7,8 % de groupes de travail (promotion de la santé, cuisiner à budget réduit, etc.),
- 15,6 % de services autres (vestiaire, café social, école de devoirs, etc.).

Existence d'autre(s) service(s)



III. DERRIÈRE L'AIDE ALIMENTAIRE, LA PAUVRETÉ ET LES INÉGALITÉS.

Nous ne disposons pas de données quantitatives permettant de dresser un tableau statistique des profils des personnes qui recourent à l'aide alimentaire. Par contre, les intervenants de l'aide alimentaire décrivent qualitativement les bénéficiaires.

Le tableau ci-dessous propose une synthèse de six grands ensembles de causes de la pauvreté qui peuvent être mobilisés, en fonction du niveau auquel on se réfère (*micro*, *méso* ou *macro*-social) et de l'imputation de ces causes (internes ou externes).

Nature de la cause (imputation)	Niveau de la cause	
	Interne	Externe
Micro : l'individu	Manquements personnels, responsabilité individuelle (1)	Accidents personnels (2)
Méso : groupes, communautés, institutions, organisations	Replis du groupe, de la communauté, de la famille (auto-exclusion, ghettoïsation « choisie ») (3)	Discriminations, stéréotypes, exclusions de catégories sociales (ghettoïsation subie) (4)
Macro : 'la' société	L'ordre social, les inégalités,... Responsabilité sociétale ou structurelle (6)	Accident sociétal, crise conjoncturelle et passagère (5)

1. Interprétations micro-sociales des causes de la pauvreté

Le regard que la société pose sur les personnes qui recourent à l'aide sociale peut s'avérer particulièrement douloureux lorsqu'évoquant les causes de la pauvreté, l'attention se porte surtout sur la dimension *micro*, celle des trajectoires personnelles. Dans cet ensemble d'explications, la pauvreté est présentée comme un état individuel et, dans une histoire de vie particulière, comme la conséquence :

- soit (1)²⁴ de la responsabilité de l'individu lui-même (imputation interne), à cause de ses mauvais choix, de manquements personnels, d'une vie dissolue, de son imprévoyance, de son oisiveté, de conduites à risque, etc.
- soit (2) de la fatalité, du mauvais coup du sort, de l'accident (imputation externe) qui frappe le cours de son histoire et le fait basculer.

2. Interprétations méso-sociales des causes de la pauvreté

Un second ensemble de causes évoquées se situe au niveau *méso* et interrogent la dimension collective. Dans cet ensemble d'explications, la pauvreté prend une dimension collective et concerne des groupes ou des communautés. Ici aussi :

- soit (3) on fera porter au groupe lui-même (imputation interne) la responsabilité de son exclusion ou de sa marginalisation (repli communautaire, ghettoïsation, socialisation divergente, sous-culture marginale ou déviante, culture ethnique ou culture de la pauvreté, etc.),
- soit (4) on pointera des phénomènes de discrimination (imputation externe) tels que stéréotypes, stigmatisations, ostracismes dont sont victimes certains groupes ou encore on évoquera l'érosion des liens familiaux, de socialité et de solidarité.

A ce stade, il est important de préciser que les profils des bénéficiaires mettent souvent en jeu une multiplicité de causes et révèlent ainsi la complexité des situations. Bien malin celui qui se prétendrait capable de dénouer l'écheveau des causes et des conséquences pour remonter à une seule, unique et ultime cause.

3. De l'enchevêtrement des causes...

Il n'est pas simple de déterminer si ce sont de mauvais choix de vie qui débouchent sur l'accident (conduite à risque qui produit la maladie, par exemple) ou, à l'inverse, si un accident de parcours débouche sur de mauvais choix (passivité ou conduite à risque suite à une rupture, un veuvage, une perte d'emploi). Il n'est pas simple de déterminer si c'est le repli sur des groupes marginaux au communautaires qui produit l'ostracisme ou au contraire, si ce sont les discriminations qui induisent ce type de repli. Il n'est pas simple non plus de savoir si ce sont de mauvais choix de vie ou des accidents de parcours qui déstructurent les réseaux sociaux, font éclater la famille et les liens de proximité ou si l'isolement est préalable à la déstructuration de la personne (mauvais choix) ou encore s'il constitue une circonstance qui aggrave les conséquences d'un accident de parcours, laissant la personne seule sans ressource pour y faire face...

La complexité des réalités contredit à chaque fois les lectures simplistes. Les causes se chevauchent. Elles génèrent des conséquences qui deviennent à leur tour de nouvelles causes. Les réalités révèlent quasi systématiquement un entrelacs alambiqué de problèmes qui se superposent dans de multiples domaines de l'existence. De sorte que les possibilités d'émancipation à travers l'effort personnel restent réduites, puisque toute réussite partielle dans un domaine risque d'être invalidée par la permanence de difficultés et de ruptures dans d'autres domaines.

²⁴ Les chiffres entre parenthèses renvoient aux différentes cases du tableau synthétique des causes de la pauvreté.

4. ... aux interprétations macro-sociales de la pauvreté

A l'échelle *macro*-sociale, on interroge ce niveau « surplombant » des structures et de l'ordre social qui recouvre des marchés économiques (emploi, logement, etc.), un ordre normatif, la culture (idéologies, valeurs, etc.) ainsi que les organisations et programmations politiques.

Sur ce plan, la pauvreté puise ses causes dans une dimension plus sociétale, économique et politique. Ici aussi – comme c'était le cas pour les niveaux *micro* et *méso*-sociaux – les causes se répartissent en deux ensembles en fonction de leur imputation externe ou interne.

Dans un premier ensemble, on considèrera que les causes se situent dans une crise conjoncturelle temporelle (5) (imputation externe), une sorte d'« accident », d'aléa historique. Elles peuvent être mises sur le compte de l'éclatement de bulles spéculatives dans le domaine financier, sur celui de l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux services qui rendent des secteurs économiques obsolètes et impliquent des réajustements entre secteurs d'activité ou encore sur celui de changements démographiques comme l'arrivée de nouvelles vagues de migrants. Dans cette logique, on considère que la crise, l'accident, vient temporairement rompre les équilibres sociétaux, perturber le fonctionnement normal de la société et l'on pense que les processus de paupérisation et d'exclusion qu'elle génère se résorberont une fois la crise passée. « Ça ne saurait tarder, tout rentrera bientôt dans l'ordre », sans pour autant que cet ordre soit fondamentalement problématisé et remis en question.

Les modèles explicatifs aux niveaux 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 persiste, malgré la prospérité de nos sociétés modernes et y compris dans les conjonctures les plus favorables. Un deuxième ensemble de causes *macro* mérite donc d'être mobilisé. Ce dernier impute davantage les causes des mécanismes d'exclusion et de paupérisation à l'organisation et au fonctionnement même de l'ordre social (6) (plus que dans une rupture temporaire de son fonctionnement « normal »). Les causes qui apparaissent ici 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.

Chaque année, une enquête (intitulée EU-SILC) est menée à propos des revenus et des conditions de vie des citoyens de chaque pays d'Europe. Cette étude offre une série d'indicateurs qui rendent compte de la pauvreté et de l'exclusion. En 2014, on y apprend qu'en Belgique :

- 5,9 % de la population (soit 650.000 personnes) vivait dans un *état de privation matérielle grave* (impossibilité de satisfaire à 4 au moins d'une liste de 9 critères tels que la possibilité de régler le loyer ou les factures pour les services d'utilité publique, de chauffer convenablement le domicile, de consommer de la viande, poisson ou équivalent protéiné tous les deux jours au moins, de partir en vacance une semaine par an, etc).
- 14,6 % (1.240.000) vivait dans un ménage où les adultes ont travaillé moins de 20% de leur potentiel de travail total au cours de l'année.

- 15,5 % de la population vivait sous le *seuil de pauvreté monétaire*²⁵. Ce qui signifie que 1.704.000 personnes vivaient avec moins de 1.085 €/mois (pour un isolé, ou moins de 2.279 €/mois pour un ménage constitué de 2 adultes et 2 enfants de moins de 14 ans).

Qui plus est, la moitié d'entre elles vivait avec moins de 881 €/mois²⁶ (pour un isolé, et moins de 1.850 €/mois pour un ménage).

La pauvreté monétaire touchait 4,8 % des travailleurs (6,2 % des temps partiels et, malgré tout, 3,9 % des temps pleins).

- 21,2 % (1/5^{ème}) de la population, soit 2.339.000 personnes sont réputées à *risque de pauvreté ou d'exclusion sociale*, c'est-à-dire qu'elles sont concernées par au moins un des trois facteurs de pauvreté cités précédemment (privation matérielle sévère, faible intensité de travail ou pauvreté monétaire) (voir figure 1).

Des disparités importantes existent entre les Régions. La situation à Bruxelles est extrêmement préoccupante puisque le taux de risque de pauvreté et d'exclusion sociale s'y élève à 38,4 % de la population²⁷ (voir figure 2) !.

Il serait faux de prétendre que l'Etat s'est totalement désinvesti de la question. Les transferts sociaux (allocations sociales) restent d'une importance capitale en Belgique. Les données de l'EU-SILC 2014 révèlent qu'en leur absence le taux de pauvreté s'élèverait à 43,1 % de la population (voir figure 3).

Toutefois, en 2000, lors du lancement de la *Stratégie de Lisbonne*, les Etats européens s'étaient engagés à « réduire de façon décisive et mesurable la pauvreté et l'exclusion sociale » à l'échéance de 2010. En 2010, « année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale », on sort les petits-fours pour fêter les politiques menées au cours de cette décennie. Il n'y a pourtant pas lieu de se réjouir et se congratuler. Le constat est cinglant. Non seulement cet objectif ambitieux n'a pas été atteint, mais surtout, aucun progrès n'a été accompli en ce sens : un rapport du PAN-Inclusion de juin 2005 faisait état d'un taux de pauvreté monétaire de 13 % pour la Belgique en 2001, pour un taux de 14,6 % en 2010 (EU-SILC). On est aujourd'hui à 15,5 %.

En 2010, l'Europe remet le couvert et s'engage à nouveau à réduire drastiquement la pauvreté et l'exclusion sociale à l'horizon de 2020. La Belgique n'est pas en reste puisqu'elle se fixe comme objectif de ne plus compter que 1.814.000 personnes à risque de pauvreté et d'exclusion en 2018 (résultats statistiques pour 2020). Le défi est ambitieux, même si c'est toujours beaucoup. Malheureusement, rien n'indique que cet objectif puisse être atteint dans les délais : En 2010, le nombre de personnes concernées était de 2.235.000 ; aujourd'hui on en compte 2.339.000 (voir figure 4).

On ne peut comprendre les réalités de l'aide alimentaire si l'on ne tient pas compte de cette incapacité structurelle – et non pas conjoncturelle – des pouvoirs publics à juguler la pauvreté. Il est illusoire de prétendre mener une lutte efficace contre la pauvreté sans se soucier de la distribution des richesses. Or, l'ensemble des indicateurs montrent que les inégalités ne font que s'accroître. En

²⁵ Le seuil de pauvreté monétaire est, par convention, fixé à 60 % du revenu médian de la population.

²⁶ Ecart médian relatif de 18,8 %.

²⁷ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, *Baromètre social 2015*, Bruxelles, Commission communautaire commune.

Belgique, en 2012, l'indice de Gini²⁸ était de 0,430 avant impôt et de 0,370 après impôt, alors qu'en 2000, il s'élevait respectivement à 0,346 et 0,265. Ce qui démontre aussi que la fiscalité perd progressivement sa capacité à réduire les inégalités puisqu'en 2000, l'impôt faisait reculer ces dernières de 0,081 points tandis qu'en 2012, il n'en absorbe plus que 0,060 points (voir figure 9). Les statistiques fiscales des revenus déclarés montrent que les 10% les plus riches de la population concentrent 31,55 % du revenu total net imposable, alors que de l'autre côté, les 30 % les moins fortunés de la population ne comptabilisent que 8,5 % de ce revenu total (voir figure 6). En matière de patrimoine, les inégalités sont encore plus criantes. En 2013, un rapport de la Banque Nationale de Belgique²⁹ indiquait que les 20 % les plus riches possèdent 61,2 % du patrimoine total, quand les 20 % les moins fortunés n'en possèdent que 0,2 % (voir figure 10) !

C'est dans ce contexte que l'on continue à octroyer aux allocataires sociaux un revenu de remplacement inférieur au seuil officiel de pauvreté. Pour ne citer qu'un exemple, le Revenu d'Intégration Sociale au taux isolé s'élève à 833,7 € au 01/09/2015, alors que le seuil de pauvreté monétaire pour une personne seule est de 1.085 € par mois (voir figure 5).

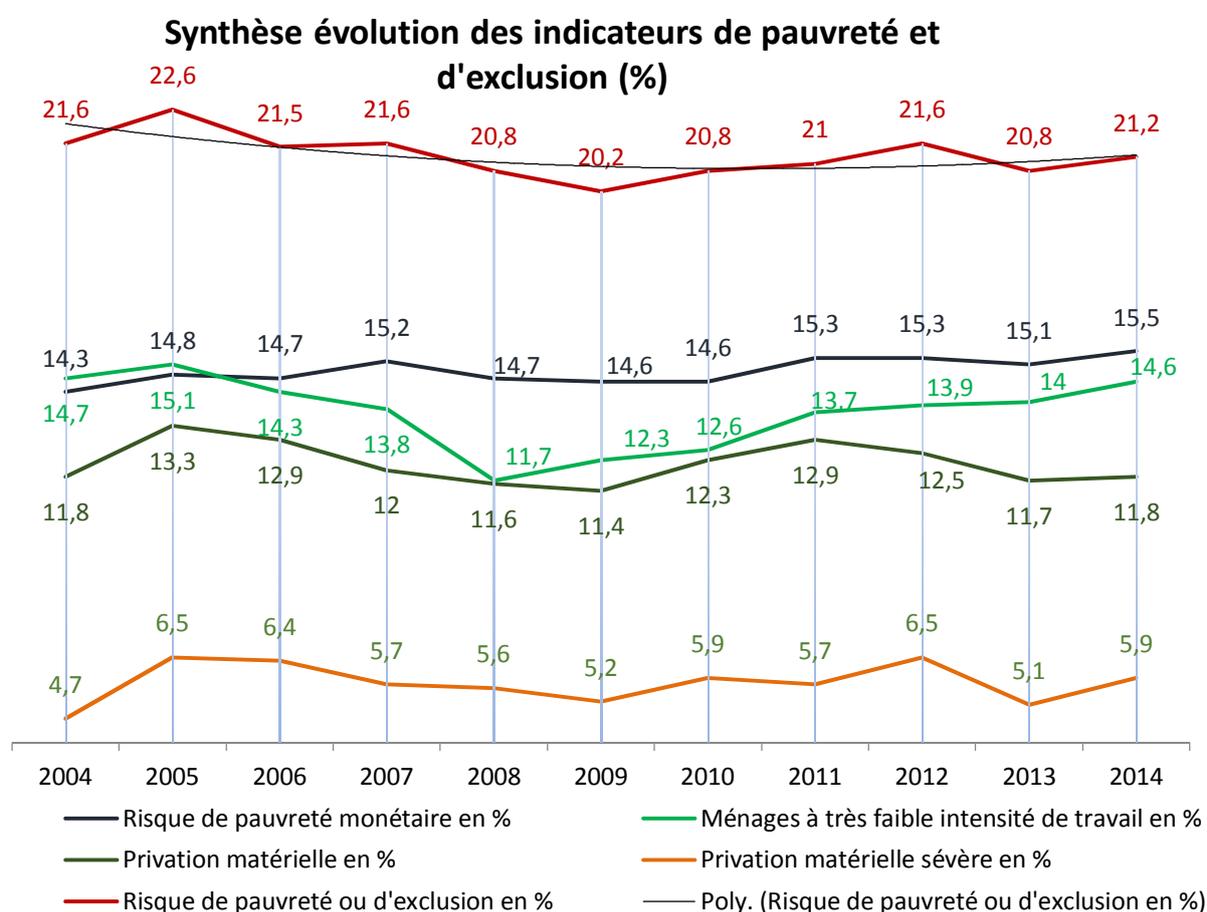


Figure 1 : EU-SILC 2014

²⁸ L'indice de Gini est une valeur synthétique qui rend compte des inégalités dans la distribution croissante des revenus. La valeur 0 correspond à l'abstraction d'une égalité totale, tandis que celle de 1 représente au contraire l'inégalité totale.

²⁹ DU CAJU Ph., 2013, *Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS*, Banque Nationale de Belgique, septembre, pp.43-66.

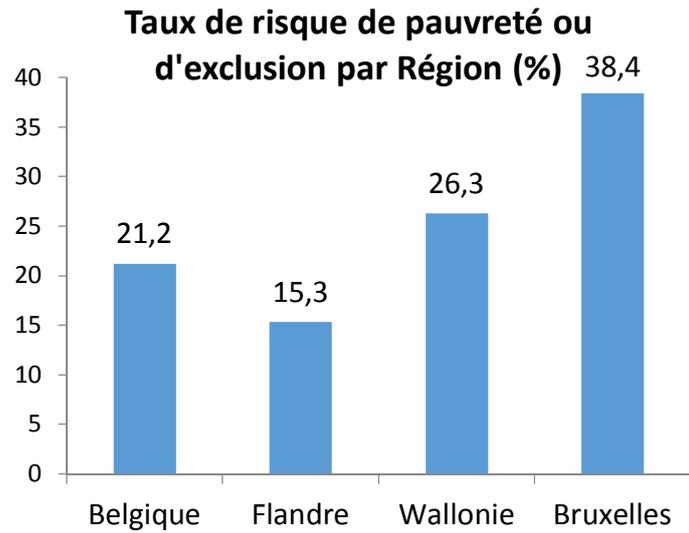
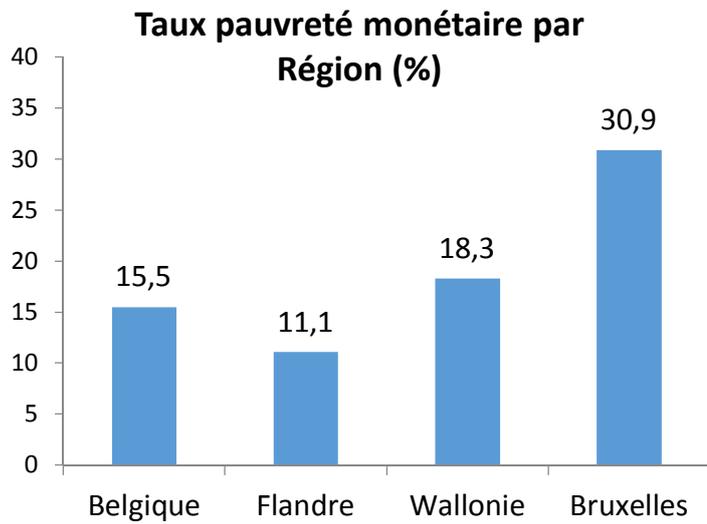


Figure 2 : Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2015), *Baromètre social 2015*, Bruxelles, Commission communautaire commune.

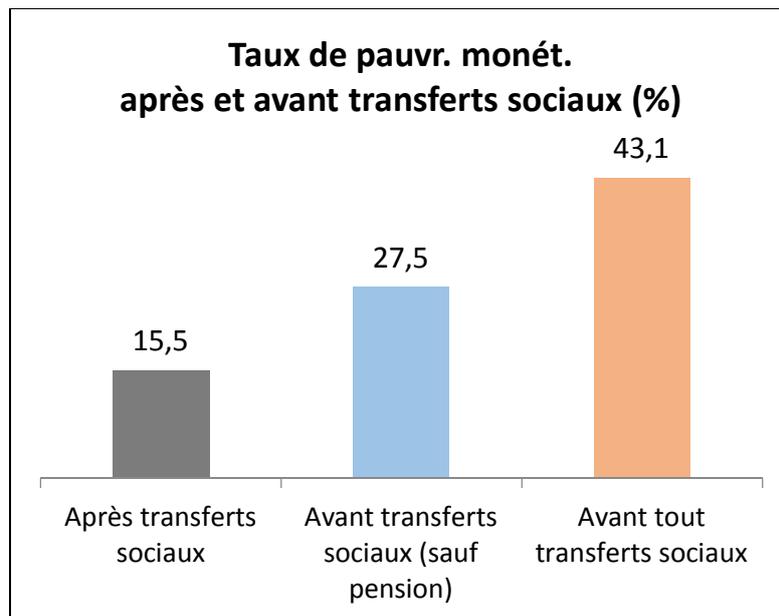


Figure 3 : EU-SILC 2014

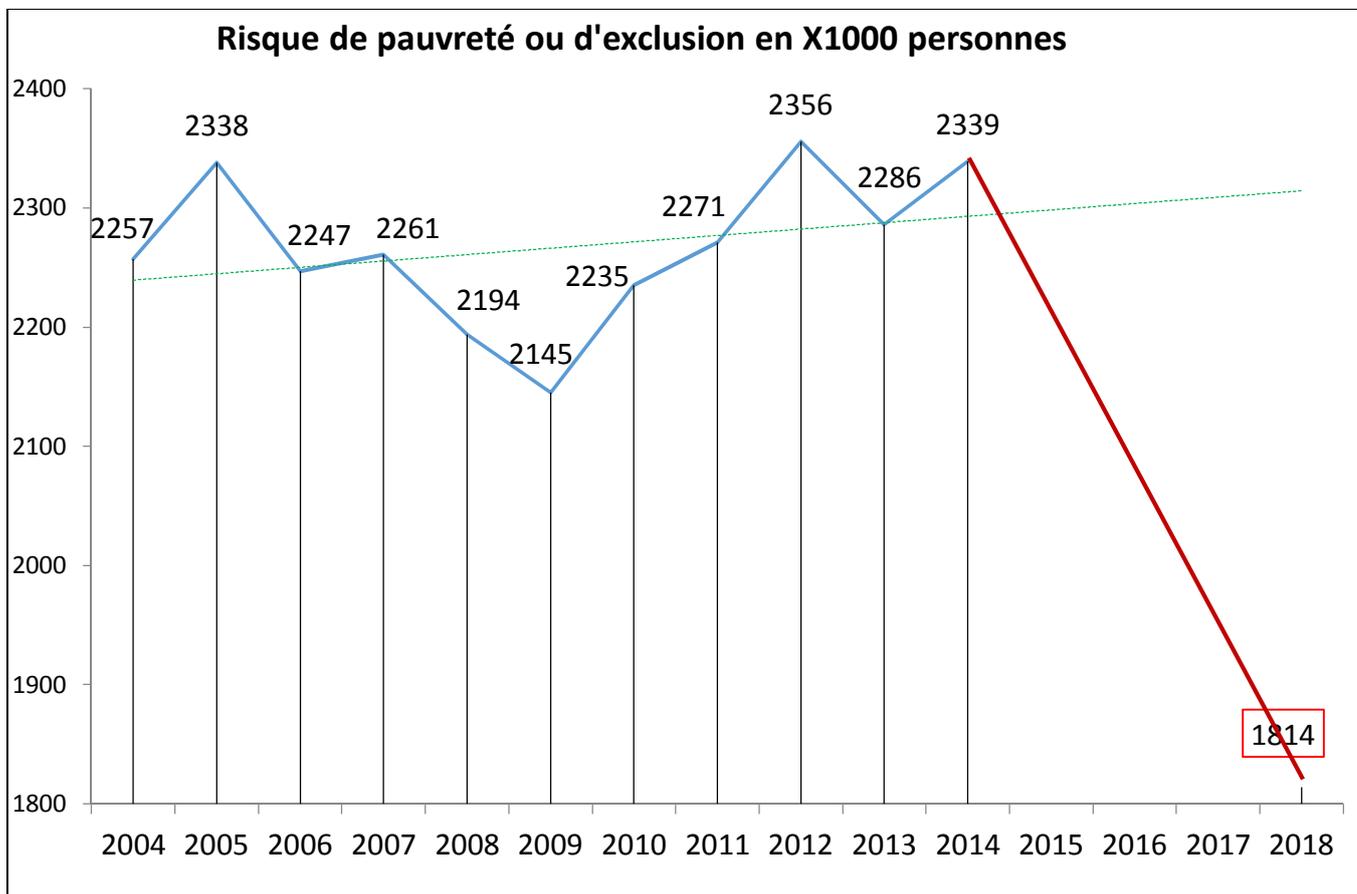


Figure 4 : EU-SILC 2014

Tableau 3-2: Seuil de risque de pauvreté et montant des allocations minimales (par mois) en Belgique au 01/09/2015

	Isolés	Co-habitants	Couple avec 2 enfants (1)	Famille monoparentale avec deux enfants
Seuil de risque de pauvreté (EU-SILC 2014, revenus 2013)	1 085 €	813 €	2 279 €	1 736 €
Revenu d'intégration sociale (CPAS)	833,7 €	555,8 €	1 111,6 €	1 111,6 €
Prestations familiales garanties (pour 2 enfants de moins de 6 ans) (2)			336,4 €	336,4 €
Allocation d'insertion ONEM (plus de 21 ans)	834,3 €	433,9 € 462,5 € (3)	1 127,6 €	1 127,6 €
Allocation de chômage minimum (4)	972,1 €	513,5 € 674,4 € (3)	1 157,5 €	1 157,5 €
Allocation maximum (5) de remplacement de revenu pour personne handicapée	834,1 €	556,1 €	1 112,2 €	1 112,2 €
Indemnités d'invalidité (6)	1 145,8 €	982,5 €	1 431,8 €	1 431,8 €
Pension minimum des employés pour carrière complète	1 145,8 €		1 431,8 €	
Pension minimum des indépendants pour carrière complète	1 092,3 €		1 431,8 €	
Pension de survie (employés)	1 127,8 €			
Pension de survie (indépendants)	1 089,5 €			
Garantie de revenu aux personnes âgées	1 031,9 €	687,9 €		

(1) Dans le tableau, les montants présentés pour ce ménage supposent que le partenaire de la personne avec charge de famille ne perçoit pas de revenu.
(2) Montants depuis le 01/07/2014.
(3) Cohabitant privilégié : il s'agit d'une majoration de l'allocation lorsque le partenaire bénéficie également d'une allocation de chômage ou d'insertion qui ne dépasse pas un certain plafond.
(4) Les montants des allocations de chômeurs sont dégressifs avec la durée de chômage. Les minima présentés dans le tableau correspondent aux montants forfaitaires, généralement après 49 mois.
(5) On ne reçoit pas nécessairement le montant maximum correspondant à sa situation familiale. Un montant est fixé après avoir examiné les revenus du ménage.
(6) Montant minimum à partir du 7ème mois d'invalidité.

Source: EU-SILC 2014, FAMIFED (Agence fédérale pour les allocations familiales), Office National de l'Emploi, Office national des Pensions, SPP Intégration Sociale, Institut National d'assurance maladie-invalidité

Figure 5 : Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2015), *Baromètre social 2015*, Bruxelles, Commission communautaire commune.

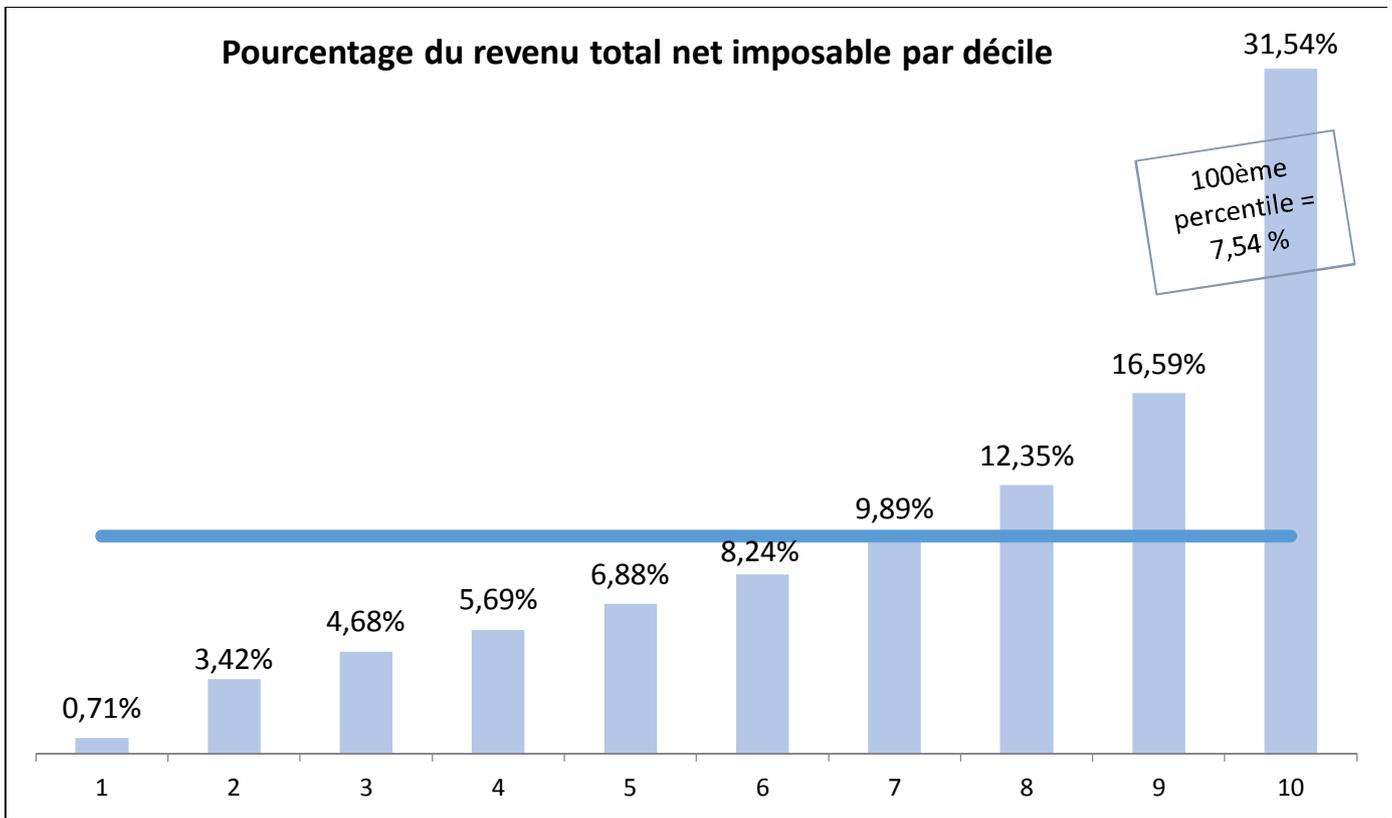


Figure 6: Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Revenus fiscaux - 2012

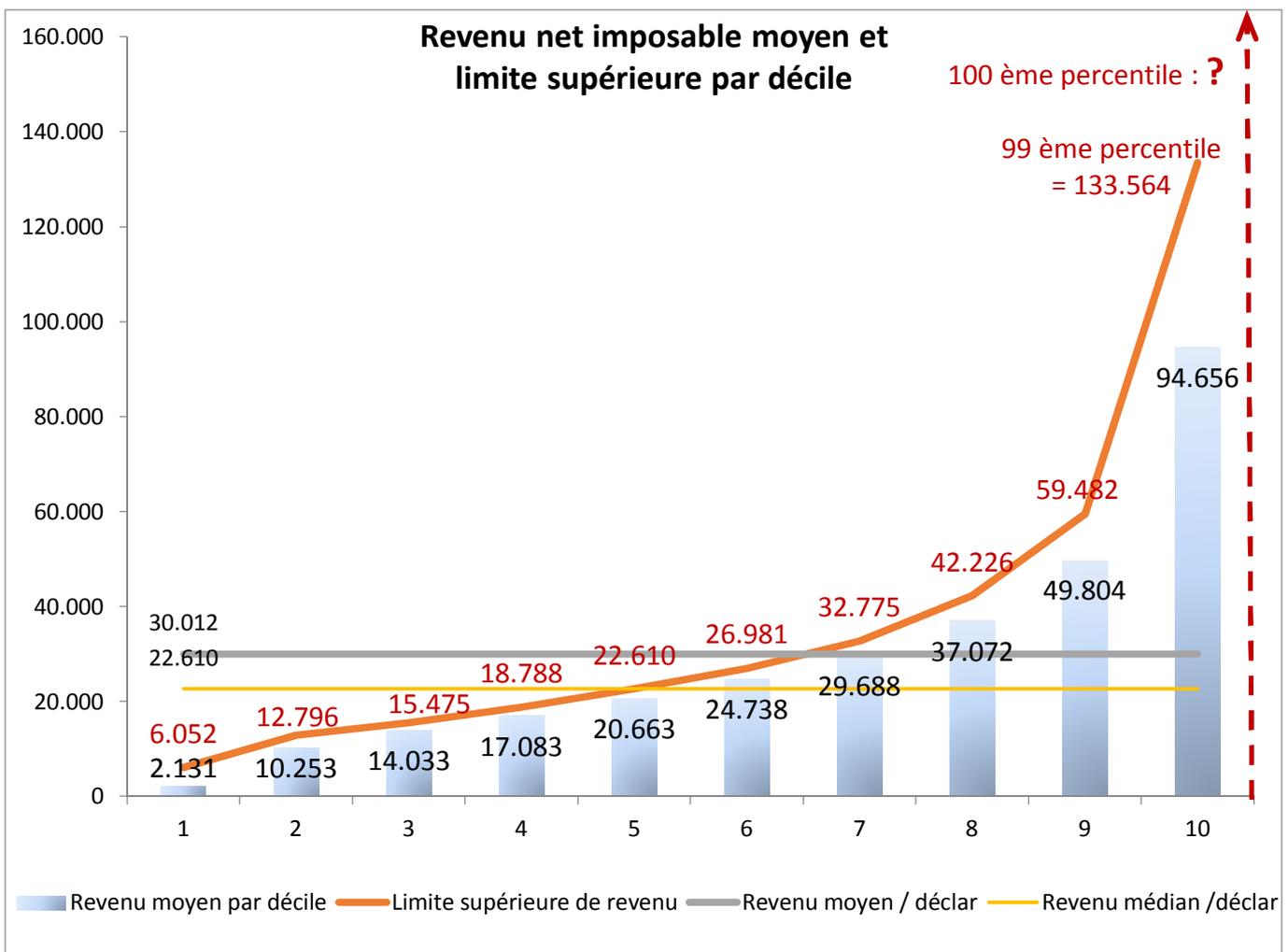


Figure 7: Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Revenus fiscaux - 2012

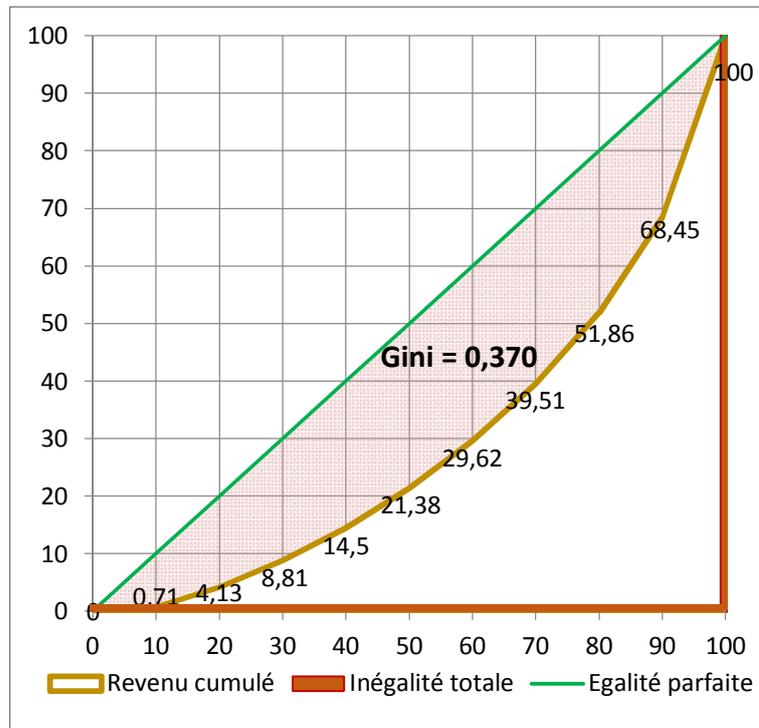


Figure 8: Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Revenus fiscaux - 2012 et EU SILC 2014

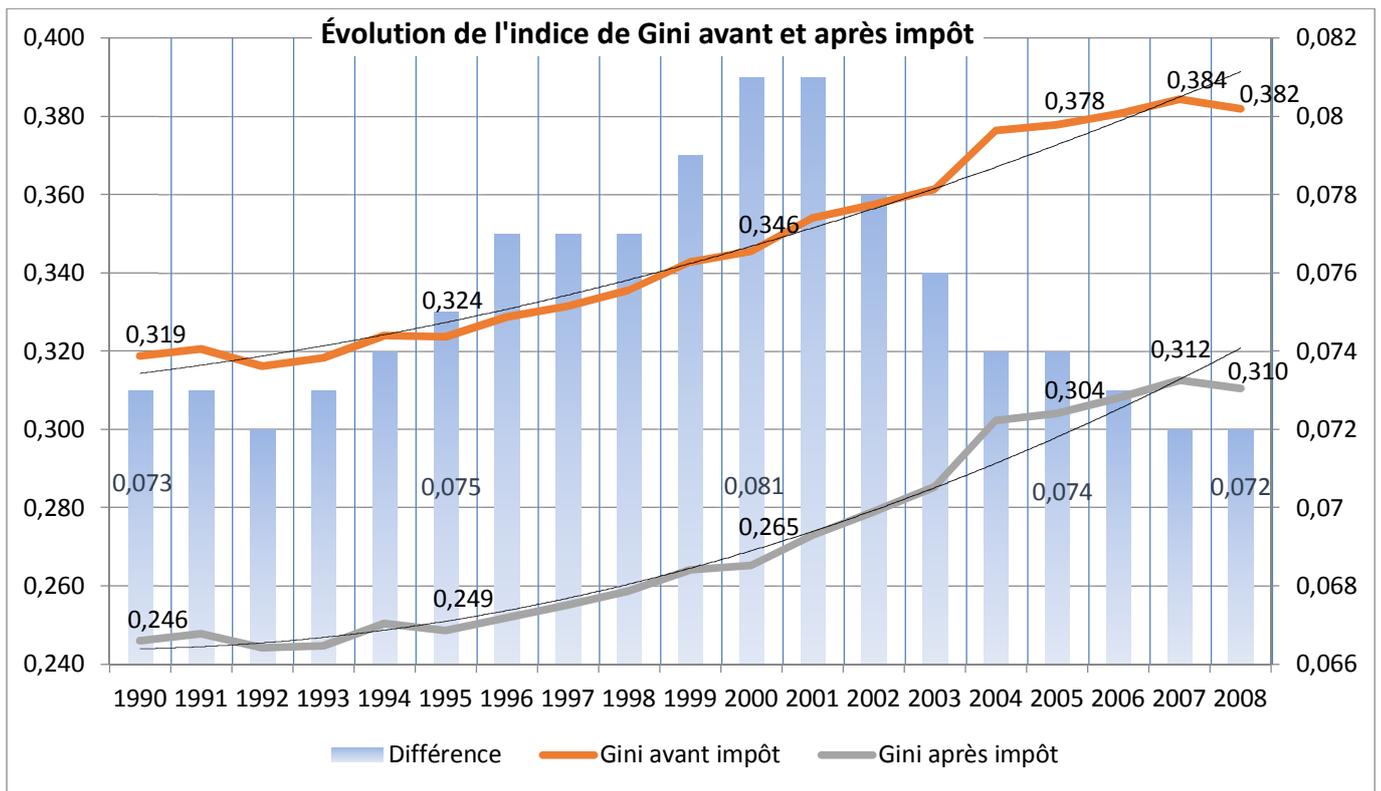


Figure 9 : DG Statistiques et Information économique SPF Economie

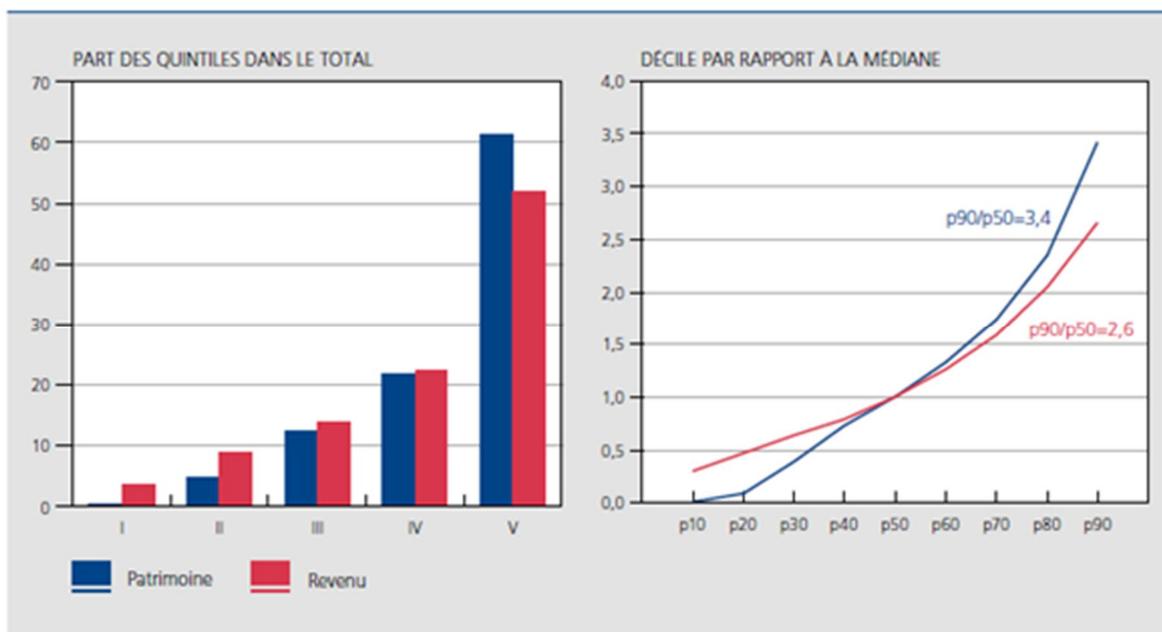


Figure 10 (Du Caju Ph., *Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS*, Banque Nationale de Belgique, septembre 2013)

5. « Quand je donne de la nourriture aux pauvres, on me dit saint. Quand je demande pourquoi ils sont pauvres,... »

« Quand je donne de la nourriture aux pauvres, on me dit saint. Quand je demande pourquoi ils sont pauvres, on me traite de communiste » disait Dom Helder Camara.

Mais il n'est désormais plus besoin d'être marxiste pour se soucier de l'ampleur que prennent les inégalités. Même l'agence de notation Standard & Poor's s'en inquiète dans un rapport publié en août 2014 et intitulé « Comment la hausse des inégalités de revenus pèse sur la croissance américaine et les pistes pour changer la tendance ». Bien entendu, ce n'est pas sur le plan de la justice sociale que l'agence se positionne, mais bien sur celui de l'intérêt, l'intérêt des financiers qu'elle informe et qu'elle alarme :

Notre analyse des données, ainsi que l'abondante recherche en la matière, nous conduisent à conclure que le niveau actuel d'inégalité de revenus aux Etats-Unis freine la croissance du produit intérieur brut, au moment où la première économie mondiale lutte pour se remettre de la grande récession, et où le gouvernement a besoin de financement pour supporter le vieillissement de la population³⁰.

L'inégalité aurait donc un coût, celui d'un ralentissement de la croissance économique ? Pour Joseph Stiglitz, prix Nobel d'économie en 2001, plus qu'un coût, l'inégalité a un prix et ce dernier est colossal tant les conséquences sont globales.

D'un point de vue économique, c'est la récession (et pas seulement un ralentissement de la croissance) qui se profile.

³⁰ STANDARD & POOR'S, 2014, *HOW INCREASING INCOME INEQUALITY IS DAMPENING U.S. ECONOMIC GROWTH, AND POSSIBLE WAYS TO CHANGE THE TIDE*, 5 AOÛT.

Ce qui s'est passé n'est même pas un jeu à somme nulle, comme disent les économistes – où l'on gagne exactement ce que les autres perdent. C'est un jeu à somme négative, où les gains des gagnants sont inférieurs aux pertes des perdants. Ce que le reste de la société a perdu dépasse de loin, de très loin, ce que les banquiers ont gagné³¹.

D'un point de vue politique, c'est la stabilité, la paix et la démocratie qui se trouvent menacées lorsque la confiance des citoyens s'érode face à leurs institutions qu'ils perçoivent comme dépassées, en perte de maîtrise face aux marchés, ou pire encore comme inféodées aux puissants intérêts privés.

Plus profondément encore, Stiglitz dénonce la cupidité des 1% les plus riches qui en vient progressivement à vider la logique libérale des principes qui la fondent. Ne resterait plus alors qu'une pure idéologie. Le problème n'est pas en soi l'existence d'inégalités. On peut même considérer qu'elles ont un sens et une utilité, pour peu qu'elles gardent le sens de la mesure. Le problème, c'est qu'aujourd'hui elles prennent des proportions insensées et que plus rien ne justifie.

La *doctrine de la productivité marginale*, par exemple, stipule que rétribuer chacun selon ses mérites, ses qualités, ses vertus, son utilité sociale et ce qu'il apporte à la société, permet d'entretenir une saine émulation et d'inciter chacun à travailler, à s'impliquer, à s'investir, à investir.

Mais le critère d'utilité est-il toujours bien opérant ? On peut s'interroger lorsqu'on voit, dans notre société médiatique, le statut hautement enviable réservé à ceux que l'on nomme les peuples et dont la seule utilité et le seul mérite pour certains tiennent paradoxalement au seul fait d'être célèbre. Entre eux et le balayeur de ma rue, il n'y a pas photo, tant en termes de revenus que de prestige social. Je suis pourtant persuadé que le second n'est socialement pas moins utile que les premiers.

De la même façon que l'on stigmatise la responsabilité individuelle du pauvre en mettant de côté la dimension collective des processus d'exclusion, on encensera la réussite individuelle de *winners* en sous-estimant la dimension collective de la création de richesses. À force de ne plus voir qu'une société d'individus, on en vient à oublier que les sociétés modernes reposent effectivement sur les individus, mais – comme l'affirmait Durkheim – en ce qu'ils sont interdépendants. Personne ne peut prétendre créer de la richesse par lui-même; à moins d'être tellement aveuglé de suffisance que les autres en deviennent transparents. Quelle richesse produirait un haut manager sans ses employés, sans ses ouvriers ? Plus encore, quelle richesse produirait ce haut personnage sans Mr W, éboueur, qui le dispense de se débarrasser lui-même de ses déchets; sans Mme X, puéricultrice, qui garde ses enfants pendant qu'il travaille; sans Mr Y, peintre en bâtiment, grâce à qui il ne doit pas lui-même rafraîchir son logement; sans Mme Z agricultrice, sans qui il devrait lui-même cultiver ses légumes, etc. ? En tirant le fil, quelle richesse produirait-il en l'absence des personnes potentiellement actives mais sans travail (les surnuméraires) dont la présence (encouragée ou forcée) sur le marché de l'emploi fait pression sur l'évolution des salaires (contribuant ainsi à la stabilité des prix et à la compétitivité des entreprises pour le plus grand bien de la croissance nationale ? La Stratégie Européenne pour l'Emploi le suggérait d'ailleurs déjà cyniquement en 2000 : Un trop grand taux de sous-emploi est sans doute délétère ; mais le plein emploi ne serait pas idéal non plus. Par contre,

³¹ STIGLITZ J.E., 2012, *Le prix de l'inégalité*, Paris, Les liens qui libèrent, p.73.

maintenir un certain degré de sous-emploi s'avère bénéfique pour la croissance de l'économie³². Les « inutiles au monde » (dont parle Castel³³) ont donc finalement aussi leur utilité...

[...] Une idée philosophique plus profonde s'applique ici : on ne peut séparer vraiment les contributions de quelqu'un de celles des autres. Même dans le changement technologique, la plupart des inventions reposent sur la synthèse d'éléments préexistants ; elles ne sont pas radicalement neuves [elles reposent sur les couches successives et superposées de découvertes et de savoirs accumulés au fil des générations...]. On comprend donc la conclusion de Gar Alperovitz et Lew Daly en 2009 : « Si une grande partie de ce que nous avons est un cadeau gratuit qui nous vient des apports historiques de multiples générations, une question de fond se pose : à combien se monte ce que l'on peut raisonnablement considérer comme 'gagné' par quelqu'un à titre individuel, actuellement ou à l'avenir. De même, le succès d'un homme d'affaire ne dépend pas seulement de cet « héritage » technologique, mais aussi du cadre institutionnel (l'état de droit), de l'existence d'une population active instruite et de la présence de bonnes infrastructures (de transport et de télécommunication³⁴).

Même si d'autres critères pourraient être objectés (l'entrée précoce dans la vie active, la pénibilité de certains travaux plus manuels, la faible autonomie des fonctions d'opérateur-exécutant,...), prenons pour valables les justifications avancées aujourd'hui : la prise de responsabilité inhérente à la fonction de décideur, la prise de risque de l'investisseur, le temps consacré aux études, etc.

Mais à nouveau, d'après Stiglitz, tout comme pour l'argument de l'utilité sociale, celui de la rétribution différenciée du mérite et de la vertu a du plomb dans l'aile. Il est bien beau d'affirmer rémunérer différemment en fonction de la productivité, de l'efficacité, de la réussite et à l'aune des résultats. Les parachutes dorés dont profitent certains hauts managers, même si leur gestion était désastreuse viennent miner cette logique du mérite.

C'est devenu flagrant lorsqu'au lendemain de la débâcle financière de 2008, les banques ont été si embarrassées d'appeler 'primes de résultats' les bonus payés à leurs dirigeants qu'elles se sont senties tenues de modifier ce nom en 'primes de rétention' (même si l'on ne 'retenait' ainsi dans l'entreprise que l'échec). [...] En pratique, l'effet net est un salaire élevé quand les résultats sont bons et tout aussi élevé quand ils sont mauvais³⁵.

Bien plus, la médiocrité cynique n'empêche nullement de plantureux bénéfices. C'est ce qu'a révélé la crise des *subprimes* en 2006. Les *suprimes* ne sont ni plus ni moins qu'une forme de spéculation sur la pauvreté. Plus un investissement est risqué et plus il rapporte. Quoi de plus risqué et donc rentable que d'octroyer un prêt hypothécaire à des emprunteurs de condition modeste ? C'est ce qu'ont pensé un grand nombre de financiers.

« Nous avons également signalé que la crise avait semé le doute sur cette théorie [de la productivité marginale]. Ceux qui avaient perfectionné l'art nouveau du crédit prédateur, contribué à créer ces dérivés que le milliardaire William Buffet a qualifiés d'"armes financières de destruction massive" ou

³² CONTER B., 2005, « La stratégie européenne pour l'emploi : un discours politique à décoder », in Actes du colloque *Europe et politiques sociales. Comprendre pour agir*, organisé à Bruxelles le 7 décembre 2005 par la FCSS.

³³ CASTEL R., 1995, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490p.

³⁴ STIGLITZ J.E., 2012, *op.cit.*, p.130.

³⁵ STIGLITZ J.E., 2012, *op. cit.*, p.131.

conçu les nouveaux prêts hypothécaires scandaleux qui ont provoqué la crise des subprimes, ceux-là s'en sont sortis avec des millions, parfois des centaines de millions de dollars »³⁶.

L'un des moyens d'enrichissement des Américains d'en haut consiste à utiliser leur puissance économique et politique pour se favoriser eux-mêmes, et accroître leurs propres revenus, aux dépens des autres. [...] La forme de recherche de rente la plus célèbre – et celle qui a été le plus perfectionnée ces dernières années –, c'est l'exploitation des pauvres et des non-initiés par les financiers : ils ont gagné des sommes fabuleuses en agressant ces catégories par le crédit prédateur et les pratiques abusives autour des cartes de crédit. Chaque pauvre n'a peut-être que peu de chose, mais il y a tant de pauvres que prendre ce peu de chose à chacun d'eux, cela fait beaucoup³⁷.

La thèse de l'économie du ruissellement, selon laquelle l'accroissement de la richesse « en haut » stimule la croissance et irrigue l'ensemble de la société jusqu'au plus bas, est de ce fait aujourd'hui discréditée. On assiste plutôt à une économie « de la hotte », qui aspire les richesses du bas vers le haut où elle se concentre.

L'Amérique a vécu ces dernières années le contraire de l'économie du ruissellement : les richesses qui montent au sommet y vont aux dépens du bas. [...] Donner plus aux riches fait grossir le gâteau. Donc, en bas et au milieu, la part est peut-être plus petite, mais la tranche est plus grosse, [pensait-on]. En réalité, c'est l'inverse : dans la période où l'inégalité a augmenté, la croissance a ralenti – et la taille de la tranche qu'ont reçue la plupart des Américains a diminué³⁸.

Mais en dépit de cela, la pensée dominante continue à entretenir cette « déformation des perceptions de chacun pour amener les 99 % à regarder les intérêts du 1 % comme les leurs »³⁹. Et pourtant, les discours établis ressassent que prendre soin de la richesse d'une minorité profite à tous. Et cette rengaine s'impose avec la force de l'évidence... Une fausse évidence !

On doit à Simon Kusnetz⁴⁰ (1958) cette loi selon laquelle le développement économique est, dans un premier temps, encouragé par les inégalités ; puis, dans les économies avancées, s'accompagne mécaniquement d'une baisse des inégalités de revenus. En 2013, Thomas Piketty remet en question cette affirmation. Au terme de quinze années de recherche historique et comparative (concernant plus de vingt pays et courant sur trois siècles), il publie *Le capital au XXI^e siècle*. Il montre que les niveaux d'inégalité atteints aujourd'hui rejoignent ceux qui étaient décriés à l'époque où la question sociale (la condition réservée au prolétariat) se posait avec acuité, aux XIX et début de XX^e siècle. Il explique que cette progression des inégalités est notamment due au décalage entre le taux de rendement du capital (« c'est-à-dire ce que rapporte en moyenne le capital au cours d'une année, sous forme de profits, dividendes, intérêts, loyers et autres revenus du capital, en pourcentage de sa valeur ») et le taux de croissance de l'économie « réelle » (« accroissement annuel du revenu et de la production »). Le rendement du capital est durablement beaucoup plus élevé et plus rapide (entre 4 et 5 %) que la croissance de la production et des revenus (entre 0,1 et 0,8 % et ne pourrait plus guère dépasser les 1 à 1,5 %).

³⁶ *Ibidem*, pp. 129-130.

³⁷ *Ibidem*, pp. 77-78.

³⁸ *Ibidem*, pp.41-42.

³⁹ *Ibidem*, p. 180.

⁴⁰ KUZNETS S., 1955, « Economic Growth and Income Inequality », *American Economic Review*, mars, volume XLV-1, pp.1-28.

Lorsque le taux de rendement du capital dépasse significativement le taux de croissance [...] cela implique mécaniquement que les patrimoines issus du passé se recapitalisent plus vite que le rythme de progression de la production et des revenus. Il suffit donc aux héritiers d'épargner une part limitée des revenus de leur capital pour que ce dernier s'accroisse plus vite que l'économie dans son ensemble. Dans ces conditions, il est presque inévitable que les patrimoines hérités dominent largement les patrimoines constitués au cours d'une vie de travail, et que la concentration du capital atteigne des niveaux extrêmement élevés, et potentiellement incompatibles avec les valeurs méritocratiques et les principes de justice sociale qui sont au fondement de nos sociétés démocratiques modernes⁴¹.

Cette inégalité exprime une contradiction logique fondamentale. L'entrepreneur tend inévitablement à se transformer en rentier, et à dominer de plus en plus fortement ceux qui ne possèdent que leur travail. Une fois constitué, le capital se reproduit tout seul, plus vite que ne s'accroît la production. Le passé dévore l'avenir⁴².

Autrement dit, le revenu du patrimoine augmente plus rapidement que le revenu du travail, enrichissant de façon exponentielle le petit nombre de gens qui le possède, au détriment de la masse de ceux qui ne tirent leur revenu que de leur travail.

Or, en Belgique en particulier :

- La pression fiscale sur le travail est importante et sa progressivité mériterait d'être revue pour tasser quelque peu les disparités de revenus.
On pourrait par exemple décemment envisager d'augmenter l'impôt sur les 10 % les plus riches, afin que leurs revenus soient plafonnés à 20% du revenu total (voir figure 5) ; ce qui serait encore une proportion importante (1/5 du gâteau pour seulement 1/10^{ème} de la population). Actuellement, après imposition, ils empochent encore 27,27 % de ce revenu total. Imaginons de réduire cette proportion de 7,27 %. Ceci représenterait la somme rondelette de 2.713.677.294 € qui pourrait être mieux redistribuée au sein de la population. Ce montant important ne représente pourtant qu'un effort individuel de 4.361 € pour les personnes qui composent la tranche des dix pourcents les plus fortunés ; une paille lorsqu'on sait qu'en moyenne, après impôt, leur revenu s'élève encore actuellement à 59.992,22 €.
- La pression fiscale sur le patrimoine est, par contre, extrêmement faible. C'est la raison pour laquelle bon nombre de luxueux voisins choisissent de se domicilier dans notre pays. Or, les inégalités patrimoniales sont encore plus criantes et, qui plus est, cette rente héritée jouit d'un rendement de loin supérieur à la croissance de la production et des revenus, aggravant encore les disparités socio-économiques.

On peut raisonnablement considérer qu'à défaut de réformes offensives de la fiscalité⁴³ – et celles-ci impliquent sans doute des harmonisations à l'échelle européenne, voire la mise en place de dispositifs mondiaux⁴⁴ – les inégalités ne vont que se creuser. Et, partant, au mieux, le risque de

⁴¹ PIKETTY Th., 2013, *Le capital au XXI^e Siècle*, Paris, Seuil, p. 55.

⁴² *Ibidem*, p. 942.

⁴³ Lire à ce sujet les recommandations de l'OCDE dans son *Focus* de mai 2014 intitulé « Très hauts revenus et fiscalité dans les pays de l'OCDE : la crise a-t-elle changé la donne » ?

⁴⁴ Voir PIKETTY Th, 2013, *op.cit.*, pp. 835 et suivantes.

pauvreté et d'exclusion se maintiendra aux alentours des 20 % ; au pire il augmentera en conséquence.

Dans ce contexte, il faut continuer à déplorer le fait que l'aide alimentaire reste une nécessité pour 450.000 personnes en Belgique et 55.000 en Région bruxelloise ; et il faut continuer à œuvrer précisément pour qu'elle ne soit plus une nécessité. Cet horizon, aussi ambitieux soit-il, doit rester l'objectif prioritaire.

Sur le chemin vers cette destination, tant qu'elle reste une nécessité, il s'agit de continuer à améliorer les modalités de l'aide alimentaire (qualité de l'accueil, des services, qualité et diversité des vivres, etc.) non pas pour en faire un système idéal – le véritable idéal étant sa disparition – mais pour garantir et rétablir le respect des personnes lorsque celui-ci est bafoué par un Etat qui échoue à instaurer la justice sociale et à préserver des droits aussi fondamentaux que l'accès durable à une alimentation adéquate et de qualité pour tous.

PARTIE II :
L'AIDE ALIMENTAIRE A BRUXELLES
ANALYSE QUALITATIVE

I. L'ACCUEIL DANS LES ORGANISMES D'AA : CONTRAINTES ET CHOIX ORGANISATIONNELS ET PHILOSOPHIQUES

1. Le premier pas

« Quand je suis arrivée, au début, j'étais un petit peu mal dans ma peau parce que je me dis : "Dans quoi je tombe ?". Et ben, au bout de huit jours, c'était fini parce que j'ai entendu des "Bonjour, ça va ?". Même si c'est qu'un bonjour, je trouve quand même que c'est bien. Parce que ça montre quand même qu'on est là. Parce que quand on nous regarde, sans rien nous dire, on se sent perdu, hein. » (Y., usagère, 60 ans, restaurant social, 10/03/2015).

« Mal dans sa peau », « mal à l'aise », « perdu »,... Franchir pour la première fois le seuil d'un organisme d'aide alimentaire ne va pas de soi. La démarche s'accompagne d'une certaine crainte, génère un sentiment de honte et implique la découverte d'une organisation, de son fonctionnement et de ses règles particulières.

2. Derrière la porte, la crainte et la honte

Les lieux, en particulier les files d'attente de distributions de colis et les tablées des restaurants sociaux (un peu moins les épiceries sociales), sont souvent largement fréquentés. Une fois passée la porte, il n'est pas rare de découvrir plusieurs dizaines de bénéficiaires parmi lesquels il s'agit de prendre sa place. Certains usagers témoignent s'être senti intimidés, peu rassurés, lors de cette première rencontre avec l'aide alimentaire et les différents publics qui y recourent. Ce sentiment peut par ailleurs être partagé, voire entretenu par des proches. Une dame de 84 ans qui mange régulièrement dans un restaurant social expliquait combien sa famille exprimait des inquiétudes à la voir fréquenter un tel lieu.

« Leur monde, c'est un autre monde. Je crois que des gens jeunes, beaux, bien portants et riches ne viendraient pas ici. Donc c'est que ou vous êtes âgé, ou vous avez des problèmes financiers » (H., usagère, 84 ans, 31/03/2015).

A la crainte de côtoyer un public de personnes pauvres, parfois marginalisées, s'ajoute la confrontation à soi-même, à sa propre condition ; la crainte de se voir amalgamé à une catégorie sociale dont on souhaiterait pourtant rester distinct. Comme cet usager, formé au métier d'assistant social, actuellement sans emploi qui, dans la file d'attente pour obtenir son colis alimentaire, ne se sent « *pas dans [sa] classe sociale ou culturelle* » et affirme : « *quelque part je ne suis pas à ma place, je suis là parce que je dois bouffer* » (K., usager, 30 ans, 24/04/2015).

C'est l'image de soi qui est écornée, l'estime de soi qui est dégradée. Et, pour la grande majorité des bénéficiaires, cette perception de leur dégradation se traduit par des sentiments d'indignité, d'humiliation et de honte.

« Quand j'ai fait ma demande au CPAS, je me suis sentie humiliée. La première fois que je suis rentrée dans le service, j'ai fait demi-tour, je suis partie. » (B., usagère, 72 ans, 29/04/2015).

Recourir à l'aide alimentaire objective un manque essentiel : l'incapacité financière et matérielle à satisfaire personnellement ses besoins élémentaires et, pour les parents, plus cruellement encore, à satisfaire les besoins de leurs enfants. Dans certains témoignages récoltés, des parents expliquent que c'est précisément la nécessité de nourrir leurs enfants qui les a poussés à passer au-delà de la honte et à franchir le pas.

« La seule chose qui me fait du bien, c'est ce que je donne à mes enfants qui mangent bien. J'ai de quoi préparer à la maison. C'est... Moi, ça compte pas et je me fous que les gens ne me regardent pas. » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015).

Le regard des autres vient encore renforcer le sentiment de honte. Car – même si l'on peut et, surtout, s'il faut le déplorer – la condition de nécessiteux ne jouit pas socialement d'un jugement très valorisant. C'est le moins qu'on puisse dire. La crainte d'être identifié comme bénéficiaire de l'aide alimentaire est aussi celle de la stigmatisation, d'être mal jugé, pointé du doigt, méprisé.

De façon générale, le sentiment de honte est moins pesant chez les personnes qui font leurs achats dans une épicerie sociale que chez celles qui reçoivent des colis ou prennent leur repas dans un restaurant social. Il peut néanmoins être présent, surtout si l'épicerie expose les clients aux regards extérieurs, comme en témoigne cette dame dont le mari préfère attendre au dehors :

« Pour lui, je ne sais pas, c'est comme ça. Pour lui, c'est honteux en fait. C'est dans sa tête. Voilà il a honte. Il dit : "Tout le monde nous regarde". Et j'ai dit : "Ce n'est pas grave. C'est normal, hein. C'est comme quand on fait les courses au Colruyt". Il me dit : "Oui mais au Colruyt, tout le monde fait les courses". » (T., usagère, 33 ans, 03/04/2015).

3. Derrière la porte, la découverte d'une organisation

Franchir la porte d'un organisme d'aide alimentaire implique aussi la découverte d'une organisation, de son mode de fonctionnement et de ses règles. Une mauvaise lisibilité des lieux, tout comme un manque de clarté, peuvent ajouter aux craintes déjà exposées d'autres inquiétudes, liées cette fois à la découverte de l'inconnu. Sur le terrain, nous avons nous-mêmes parfois été confrontés aux tâtonnements, à l'incertitude d'être au bon endroit, à l'incompréhension du fonctionnement de l'institution.

Si une façade trop voyante peut renforcer le sentiment de stigmatisation, à l'extrême inverse, l'absence d'indications claires risque de rendre les lieux peu accueillants, voire peu rassurants.

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

Rien n'indique qu'il s'agit d'un lieu de distribution de colis. Seule une flèche bleue en papier plastifié, collée sur la façade, invite à longer le côté droit du bâtiment, sans pour autant que l'on sache vers quelle destination elle mène. Le fléchage se poursuit sur toute la longueur du grand bâtiment et se termine devant une porte verrouillée. Instinctivement, on se permet d'appuyer sur une sonnette en mauvais état (elle ne tient plus qu'à un câble électrique). Là, un bénévole ouvre la porte et donne un ticket sur lequel est inscrit un numéro d'ordre de passage. Les usagers doivent attendre dehors. » (Extrait de compte-rendu d'observation, avril 2015).

Le bouche-à-oreille est une source d'information importante pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Mais il arrive aussi que certains entrent en contact avec un organisme en étant orientés par un CPAS ou une association qui, pour tout renseignement, ne leur communiquent qu'une adresse et un horaire d'ouverture. Ils débarquent alors parfois sans aucune idée de ce qui les attend, du fonctionnement de l'organisation. Une jeune femme que nous avons rencontrée évoquait les difficultés auxquelles elle s'est heurtée lors de sa première visite à une distribution de colis où elle avait été envoyée par l'assistante sociale d'un CPAS.

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

Pour comprendre cette situation, M. pointe le manque de communication entre le CPAS et l'organisme d'aide alimentaire : « Mon assistante sociale elle ne savait rien. Ils ne communiquent pas entre eux. Une fois, je lui ai demandé : "Le restaurant social est fermé là?" Parce que c'étaient les vacances... Elle n'avait pas de réponse. » (Id.). Dépourvue d'informations préalables sur l'organisme, l'usagère se plaint par ailleurs de l'absence d'un accueil systématique des nouveaux venus dans l'organisme d'aide alimentaire.

M. explique que c'est à force de fréquenter le lieu, d'expérimenter l'organisation de la distribution mais également d'oser poser des questions aux autres bénéficiaires qu'elle parvient à saisir plus clairement la marche à suivre : « Ça m'a pris quand même trois fois avant de commencer à comprendre un petit peu comment ça fonctionne et de demander un peu à droite à gauche... » (Id.). Depuis lors, elle veille elle-même à accueillir les nouveaux venus et à leur fournir des informations si nécessaire.

« Une fille par exemple, elle a eu de la chance de tomber sur moi parce qu'elle était juste derrière moi dans la file. Puis, elle me demande un truc et de là, je commence à lui expliquer. Mais... elle était venue, elle savait rien! Elle me fait : « Mon assistante m'a rien expliqué. Elle m'a juste dit : "Il y a cette association-là, t'y vas et démerde-toi !" »

Dans le cadre d'une orientation vers l'aide alimentaire par un travailleur social, plus le professionnel connaît les organismes auxquels il envoie des usagers, son mode de fonctionnement, ses critères d'accès, ses règles, et plus il communique ces informations aux bénéficiaires, plus les choses sont facilitées pour ces derniers.

De manière générale, quel que soit le mode de contact (bouche-à-oreille, orientation, etc.), il serait bien utile de consacrer de façon systématique un petit temps pour accueillir les nouveaux venus, leur faire visiter la structure, les renseigner à propos de l'organisation, des règles (horaires, limites à l'achat ou au choix des produits, etc.), de l'origine des denrées, le cas échéant de l'existence d'autres activités ou services offerts au sein de l'organisme. Mais cet accueil systématique n'est pas toujours prévu, le plus souvent par manque de temps et de moyens. Et, dans ce cas, les nouveaux bénéficiaires se trouvent d'emblée plongés dans le bain, doivent glaner des informations auprès d'autres usagers, les observer pour les imiter, ou encore compter sur leur intuition pour comprendre le lieu. C'est alors par l'expérience, par essai et erreurs, qu'ils tentent de trouver leurs marques, de se situer dans l'espace et par rapport aux autres (bénéficiaires, intervenants, bénévoles ou travailleurs sociaux), de décrypter les modes de fonctionnement.

Les deux épiceries sociales que nous avons rencontrées dans le cadre de la recherche organisent un accueil systématisé des nouveaux venus. De plus, elles jouissent d'une étroite proximité avec un service social au sein d'une même institution (pour l'une des épiceries, un CPAS, et pour l'autre, une association multiservices). Ce qui renforce la cohérence et autorise une continuité entre le temps de la demande, de son traitement et celui de la réception de l'aide. Lorsqu'ils valident la demande d'un usager, les assistants sociaux transmettent son nom et les informations nécessaires aux travailleurs en charge de l'épicerie qui attendent ce nouveau bénéficiaire et l'accueillent en conséquence.

4. Derrière la porte, m'accordera-t-on l'aide ?

La question des conditions d'accès à l'aide est toujours délicate. Car, même si elle se pose de la façon la plus légitime qui soit, il n'en reste pas moins qu'elle représente le risque d'une nouvelle exclusion pour l'usager qui ne remplit pas les conditions. La grande majorité des travailleurs de l'aide alimentaire en sont conscients et vivent parfois difficilement cette obligation à la sélection. Pourtant, une grande partie des organismes sont confrontés à une demande qui excède leur capacité d'offre ou d'accueil. Si l'on ne peut répondre à toutes les demandes, encore faut-il fixer des critères qui permettent de préciser lesquelles seront recevables ou pas.

Les organismes qui déclarent ne définir aucune condition d'accès sont extrêmement rares. Il s'agit principalement de restaurants sociaux⁴⁵.

Certains organismes, peu nombreux, s'adressent de préférence à un profil particulier de population (personnes âgées, personnes sans-abri, personnes étrangères, etc.). D'autres, un peu plus répandus, respectent un critère territorial et ne sont accessibles qu'aux habitants d'une commune, d'un quartier ou d'une paroisse. Mais le critère le plus fréquemment évoqué est financier : soit on tient compte du montant du revenu net de la personne (sans tenir compte de ses dépenses), soit on tient compte de son revenu disponible, à savoir le montant mensuel dont dispose la personne (le ménage)

⁴⁵ Encore faut-il relativiser le propos car, même s'ils sont effectivement ouverts à tous, 1) ces restaurants pratiquent souvent des tarifs différenciés en fonction des statuts des personnes et 2) lorsque la personne ne se reconnaît pas dans le type de bénéficiaires majoritairement accueillis par l'organisme, des processus d'auto-exclusion sont à l'œuvre, produisant des effets d'homogénéisation du public.

pour se nourrir, une fois déduits les frais fixes (loyers, énergie et, le cas échéant, frais récurrents de santé, remboursement d'une dette, versement d'une pension alimentaire, etc.)

Il arrive que l'aide alimentaire soit proposée comme une compensation suite à une demande d'aide financière refusée, ou comme un soutien complémentaire à une aide financière ou à un suivi social de type médiation de dette. Dans ce cas, le bénéficiaire est orienté vers l'aide alimentaire par le travailleur social d'un CPAS ou d'une autre association. Son dossier a d'ores et déjà été instruit par un professionnel, dans le cadre d'une autre demande. Sa situation de précarité est attestée et, la plupart du temps, il ne doit plus justifier qu'il remplit les conditions d'accès auprès de l'organisme d'aide alimentaire. Certains organismes font d'ailleurs de cet entretien préalable auprès d'un professionnel ou encore de l'inscription du bénéficiaire dans un accompagnement social une condition d'accès à l'aide alimentaire. C'est fréquent dans le cadre des épiceries sociales. C'est aussi souvent le cas dans les services d'aide alimentaire qui sont associés à un service social ou un service de médiation de dette au sein d'une même institution (CPAS ou service social généraliste). Il arrive aussi que certaines associations établissent une convention avec un CPAS pour accueillir un certain nombre de bénéficiaires qui se présentent avec une requête de l'organisme public. Cette convention peut parfois (mais pas toujours) donner lieu à une contrepartie financière ou à la mise à disposition par le CPAS de travailleurs dans le cadre de l'Article 60 ou d'un local, d'un entrepôt ou encore de moyens de transport.

Par contre, lorsque le bénéficiaire vient de sa propre initiative, il sera reçu par un travailleur ou un bénévole auquel il devra par lui-même exposer sa situation et parfois même apporter des documents attestant qu'il remplit bien les conditions d'accès à l'aide alimentaire.

Dans le cadre de notre recherche, nous n'avons pas interrogé de personnes ayant essuyé un refus : nous n'avons mené nos entretiens qu'avec des personnes à qui l'aide alimentaire a été octroyée et qui, donc, remplissent de fait les conditions d'accès. Elles s'expriment peu sur ce thème et n'en font pas une problématique. Pour elles, les critères d'accès paraissent le plus souvent justifiés puisque, dans leur situation, ils n'ont pas fait obstacle à leur demande d'aide.

Régulièrement, lorsque le bénéficiaire satisfait aux conditions, l'accès à l'aide alimentaire lui est octroyé pour une durée déterminée et parfois avec une fréquence définie.

Mais, dans quelques rares associations, principalement de distribution de colis, les usagers doivent, à chaque fois qu'ils souhaitent bénéficier d'un colis, réitérer leur demande et exposer (même brièvement) leur situation. Les organismes qui font ce choix le justifient en considérant que l'aide alimentaire ne peut qu'être ponctuelle et ne peut prendre un caractère durable sous peine d'entretenir les personnes dans un état d'assistés. Cependant, les bénéficiaires que nous avons rencontrés se montrent extrêmement critiques à l'égard de ce modèle.

« Bon, à Q. [service social qui distribue des colis], j'ai appris que je pouvais pas venir toutes les semaines, que c'était des colis une fois de temps en temps et que c'était au bon vouloir de l'assistant social. Il fallait d'abord passer chez lui, il vous disait oui ou non, et puis voilà. Vous receviez oui ou non un colis. Ce n'est pas le même genre qu'ici où on étudie votre dossier, on vous dit : "voilà, vous avez droit, vous êtes dans les conditions,

vous pouvez passer tous les 15 jours". [...] A Q., à chaque fois, il faut repasser voir l'assistant social, donc c'est des heures d'attente, bon... » (O., usagère, 53ans, 27/04/2015).

Cette option itérative de traitement des demandes n'est pas sans conséquences pour les bénéficiaires. Il entretient leur insécurité dans le même temps qu'il entretient leur sentiment de honte de devoir quémander à chaque fois de quoi se nourrir et d'avoir à avouer pour la X^{ème} fois leurs manques. Puis, d'un point de vue opérationnel, cette option alourdit les procédures et accroît les temps que les usagers doivent consacrer à attendre.

Dans *Les sources de la honte*, Vincent De Gaulejac⁴⁶ pointe trois caractéristiques des systèmes d'aide qui méritent d'être continuellement mises au travail tant elles peuvent renforcer le sentiment d'humiliation vécu par les personnes en situation de pauvreté. Il s'agit du « contrôle », de « l'attente » et du « mécanisme de la porte tournante ».

La dimension de contrôle met en jeu la question du mérite. Vérifier si la personne entre dans les conditions de l'aide qu'elle sollicite, peut revenir à vérifier si elle mérite bien cette aide. En l'occurrence, en matière d'aide alimentaire, le mérite est un critère particulièrement retors parce qu'il met en jeu deux dimensions qui peuvent s'avérer contradictoires :

- d'un côté, sera jugé méritant celui qui souffre réellement de faim, c'est-à-dire celui qui montrera le plus de signes de dégradation, de découragement, de décrochage, de désintégration, bref de dépendance ;
- de l'autre, sera jugé méritant celui qui s'active pour s'en sortir, c'est-à-dire celui qui montrera le plus de signes d'amélioration, de volonté, d'effort d'intégration, d'émancipation, bref, d'autonomie.

Quoiqu'il en soit, lorsque la personne doit essuyer le refus de l'octroi d'une aide, c'est la légitimité même de sa demande qui est remise en question. Et, plus profondément, la personne peut vivre ce refus comme un déni de reconnaissance de sa condition, de sa dignité, voire de son existence. C'est dire combien cette étape du contrôle est un enjeu fondamental et une source d'anxiété pour les usagers.

Il est important aussi de s'interroger sur le temps souvent long que les usagers doivent consacrer dans les files ou salles d'attente des services sociaux.

« Moi, ça m'embête parce qu'il faut attendre des heures debout » (R., usager, 43 ans, 06/05/2015)

Or, « le fait de considérer que le temps d'une personne est moins précieux que le sien conduit à dévaloriser cette personne, à la déconsidérer »⁴⁷. Le temps de l'utilisateur semble avoir peu de valeur ou

⁴⁶ DE GAULEJAC, V., 2011, *Les Sources de la honte* [1996], Paris, Points, pp. 112-113

⁴⁷ Id., p. 112

plutôt ce temps investi est le prix qu'il lui faut payer en contrepartie de l'aide⁴⁸. Certains intervenants (bénévoles ou salariés) considèrent effectivement que le temps d'attente imposé aux bénéficiaires est une contrainte avec laquelle ils doivent composer s'ils souhaitent obtenir une aide alimentaire ; d'autant plus que pour les intervenants sociaux eux-mêmes, le temps est compté.

« J'ai un avis différent sur le temps d'attente : un usager qui se plaint parce qu'il doit attendre, ça m'énerve. On a des plages suffisamment importantes, s'il n'est pas d'accord d'attendre qu'il vienne à un autre moment. S'il ne veut pas patienter, il vient à un autre moment. Je travaille sous forme de permanence, pas de rendez-vous. On a 50 personnes qui viennent pour une distribution, plus toutes les nouvelles demandes, plus les refus ; alors, lorsque la personne s'énerve... » (Y., assistant social d'un service généraliste, groupe de travail, 18/06/2015)

A contrario, pour un des professionnels rencontrés lors d'un groupe de travail, le mécontentement, voire parfois l'agressivité, de certains bénéficiaires gagne à être appréhendé comme la résultante (au moins en partie) d'un dispositif qui contraint la personne à attendre souvent dans des conditions peu confortables : *« On nous renvoie souvent le fait que les usagers sont agressifs dans le secteur. Mais en même temps, attendre dehors, etc. ça n'aide pas à vivre ça sereinement. C'est déjà pas évident de venir chercher un colis, s'ils doivent encore encaisser les files » (H., coordinateur d'un projet de récupération et de distribution d'inventus, groupe de travail, 09/06/2015).*

Le « mécanisme de la porte tournante » illustre, pour De Gaulejac, les multiples allers-retours qui sont attendus dans le chef des bénéficiaires auxquels on demande d'effectuer de multiples démarches ou encore de répéter cent fois la même démarche pour obtenir une aide. L'option exposée ci-dessus d'attendre de la personne qu'elle réitère sa demande à chaque fois qu'elle souhaite l'aide en fournit une illustration.

Pour le sociologue, la complexification des procédures administratives permet la sélection des usagers les plus méritants et leur adaptation au système de l'assistance. Elle induit aussi une forme d'auto-sélection un peu sauvage, en générant le découragement de certains qui préféreront renoncer à une aide dont ils auraient cruellement besoin et à laquelle ils auraient pourtant droit. Un témoignage issu d'une recherche précédemment menée⁴⁹ illustre pleinement les situations de non recours aux droits sociaux dues aux contraintes vécues par les usagers. Ici, l'incompatibilité entre les horaires d'un organisme d'aide alimentaire et les temps sociaux de cette usagère la conduit à renoncer aux colis alimentaires, pourtant nécessaires compte tenu de la précarité de sa situation :

« A cet endroit, c'est à partir de 15h pour avoir un ticket. Et mon fils, je le mets à l'école des devoirs à 15h. A 17h, je le prends. Je ne peux pas. Je ne peux pas attendre. J'ai vécu le stress, je sais ce que ça veut dire. Mon cœur, je sens qu'il s'emballe, il ne fonctionne pas. Je n'arrive pas à expliquer. Tellement de stress. J'ai appelé combien de fois les

⁴⁸ A ce propos : SERRE, A. et VLEMINCKX, J., 2015, « Les enjeux de l'accueil », *Cahiers de la recherche'action (FdSS)*, n°1, janv., 23 p.

⁴⁹ Regards croisés : usagers et travailleurs sociaux. Voir notamment : SERRE, A. et VLEMINCKX, J., 2015, « Connaissance du secteur et orientation dans les services existants l'accueil », *Cahiers de la recherche'action (FdSS)*, n°4, Oct-Nov, 23 p.

ambulances. Je suis coincée, je ne sais plus respirer parce que je suis bloquée. (S. usagère, 52 ans, 02/12/2013) »

Une autre bénéficiaire ajoute, « *parfois des gens n'attendent pas et partent sans leur dû* » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

5. Une fois la porte franchie et l'aide accordée

Avant de poursuivre l'analyse du vécu de l'aide alimentaire par les bénéficiaires et des enjeux qu'ils pointent, relatifs par exemple au contenu de l'aide, à leur(s) capacité(s) de choix, à l'égalité de traitement entre usagers, etc., nous proposons de présenter six réalités contrastées que peuvent vivre les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Il ne s'agit pas ici de déterminer des bonnes pratiques, mais de mettre en évidence différentes réalités qui se distinguent tant par la (les) forme(s) d'aide proposée(s), que par des options philosophiques, des choix organisationnels et les moyens dont disposent les organismes. Les différents contextes ainsi présentés permettront de mieux saisir par la suite les enjeux abordés par les bénéficiaires.

5.1. Six contextes différenciés⁵⁰

5.1.1. Dans une distribution de colis, un premier contexte (A)

Dans l'un des organismes concernés par la recherche, la distribution de colis s'effectue dans un long et large couloir. Dès 9 heures du matin, les bénévoles s'y affairent : des sacs de courses réutilisables sont remplis, de manière identique (pas d'adaptation à la composition des ménages des usagers), avec des produits de base (pâtes, farine, etc.). Les colis sont disposés pêle-mêle sur des tables, longeant le mur. Sur d'autres tables, agencées de manière à former un comptoir, se trouvent en vrac du pain, des conserves de légumes, du lait, de la charcuterie ou encore des flocons de pommes de terre.

Dès 9h, les usagers peuvent sonner à une porte qui mène au lieu de distribution. Un bénévole leur donne un ticket sur lequel est indiqué un numéro de passage. La distribution des colis ne débutera qu'à partir de 10h. Entre temps, les usagers patientent dehors, sur le trottoir. Certains d'entre eux faisaient la file déjà bien avant 9h.

A 10h, ils sont invités à entrer, par groupes de dix et selon leur ordre de passage. Les personnes se rendent en file indienne, avec leur caddie, devant une petite table où leur carte d'accès (carte fournie après accord du CPAS) est vérifiée et complétée. Un bénévole y note la date, trace une croix dans une des cases *ad hoc*, de manière à indiquer que l'utilisateur a bien réceptionné son colis.

Les usagers peuvent ensuite retirer leur colis auprès d'un autre bénévole qui se charge de les distribuer. Ils placent le sac directement dans leur caddie, sans en vérifier le contenu. Avant de sortir,

⁵⁰ ⁵⁰ Les six contextes présentés ci-après ont été soumis à l'analyse des acteurs du secteur de l'AA à l'occasion du groupe de travail « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* » réuni le 9 juin 2015. La réflexion collective menée au cours de cette séance alimente largement ce chapitre du rapport (Voir la synthèse de la séance, présentée en Annexe VI).

chacun peut choisir les produits mis à disposition sur le comptoir. Le groupe suivant ne peut entrer qu'à partir du moment où les dix usagers précédents sont sortis.

En ce lieu, près de 200 colis sont distribués en une matinée. Dans ce contexte, la gestion des flux semblent priorisée : des groupes de dix sont formés, les colis sont pré-emballés,... Le tout de manière que les usagers ne s'attardent pas dans le couloir de distribution.

5.1.2. Dans une distribution de colis, un second contexte (B)

Dans un autre organisme, la distribution de colis se déroule dans une pièce de taille moyenne où sont placées, le long des murs, une vingtaine de chaises mises à la disposition des usagers. Plusieurs tables sont également installées de manière à former un comptoir au-delà duquel seuls les membres du personnel peuvent évoluer.

Une bénévole se charge d'accueillir les usagers : elle informe les nouveaux venus sur la démarche à suivre et récolte les cartes garantissant l'accès aux colis (obtenues après l'accord du CPAS).

En coulisse, plusieurs bénévoles préparent les colis, sur base des informations inscrites sur la carte d'accès, en particulier la composition du ménage. Les produits sont disposés dans un bac en plastique. Une fois rempli, le bac est déposé sur une des tables prévues à cet effet. L'un des travailleurs appelle alors la personne à qui il s'adresse et lui remet en même temps sa carte d'accès dûment complétée. L'utilisateur transvase le contenu du bac dans un caddie, en veillant à vérifier que les produits proposés lui conviennent.

Dans cet organisme, il est très fréquent d'observer des usagers qui s'interpellent mutuellement : la date de péremption d'un produit est l'objet de conversations ; plusieurs individus échangent ou se re-distribuent certains produits. Une table vide permet également de déposer les produits non désirés. Cette pratique tolérée par les membres du personnel est même encouragée par la disposition et l'aménagement de l'espace.

5.1.3. Dans un restaurant social, un troisième contexte (C)

Ici, un grand réfectoire. Trois longues tables. Une dizaine d'autres plus petites. Toutes occupées. « Environ 300 repas distribués chaque midi », nous informe un bénévole. Des conversations qui résonnent. Le bruit des couverts, des chaises qui raclent le sol. Brouhaha général.

Dans un coin de la salle, une dizaine d'usagers qui patientent, en file : contre une attestation du CPAS ou le paiement de 3 € (ou moins selon leur statut), ils reçoivent un ticket en échange duquel ils bénéficieront d'un plateau repas composé du menu complet.

Des bénévoles s'affairent entre les tables : les uns assurent le service, les autres débarrassent et nettoient la table. Et, lorsqu'une place se libère, ils y remplacent le set de table et disposent de nouveaux couverts.

Installés, des usagers s'impatientent, interpellent les bénévoles, brandissent leur ticket.

Les personnes qui ont terminé leur repas sont invitées à quitter la table. Dès leur départ, un autre bénéficiaire prend place. Ce qui permet d'assurer un roulement.

5.1.4. Dans un restaurant social, un quatrième contexte (D)

En ce lieu, une petite salle. Une trentaine de places assises. Des tables de quatre personnes. Le restaurant est rempli dès 12h00.

La proximité des tables complique un peu la circulation des personnes ; mais elle favorise aussi les échanges. Habités du lieu, majoritairement pensionnés, les usagers se connaissent. Ils se saluent, discutent.

La capacité d'accueil plus réduite semble aussi favoriser une plus grande proximité entre les travailleurs et les bénéficiaires. Un usager explique notamment en ce qui concerne le coordinateur du restaurant : « A chaque fois que je veux lui parler, il vient... On parle du temps, du football, quand ça ne va pas dans la salle. » (B., usager, 74 ans, 25/03/2015).

Dans ce petit espace, les nouveaux venus sont également plus visibles. Les travailleurs peuvent alors les identifier et veiller à les mettre à l'aise, comme en témoigne cette bénéficiaire : « Oui l'accueil était très bon. J'étais un peu perdue en fait, parce que je suis très timide à la base, quand j'arrive dans un truc nouveau... Et voilà, ils sont venus vers moi et m'ont dit: "Vous pouvez vous asseoir là". Enfin, ils ont été très accueillants. » (Y., usagère, 60 ans, 10/03/2015).

Le nombre restreint d'usagers permet aussi d'offrir un service plus personnalisé. M. (la plupart des usagers l'appellent par son prénom), une bénévole, passe à chaque table pour saluer les usagers et prendre les commandes. Si le contenu du menu est imposé, les usagers ont le droit de le composer comme ils le souhaitent : avec ou sans soupe, avec ou sans dessert...

En fonction du menu choisi, chaque plat est servi l'un à la suite de l'autre comme dans un restaurant classique : le plat principal, par exemple, n'est servi que lorsque l'usager a fini son potage.

La formule complète (entrée, plat, dessert et café) revient à 3,50€ que l'usager remet à M. avant ou après son repas.

A 13h, le premier service se clôture. Les usagers libèrent les tables pour les suivants. Le second service commence...

Dans ce restaurant, à l'issue du deuxième service, des activités sont proposées aux bénéficiaires qui le souhaitent : jeux de société, atelier de dessin,... Comme le souligne le coordinateur du lieu, le restaurant social est pensé comme un « service d'accueil de jour » où, au-delà du repas consommé, les usagers peuvent socialiser, se divertir,... Et pour plusieurs des personnes rencontrées, le plus souvent des pensionnés, le lieu est investi comme tel. Ils expliquent qu'ils ne viennent pas seulement pour se nourrir, mais aussi pour discuter avec d'autres du quartier, pour s'occuper, pour échapper à la solitude,...

5.1.5. Dans une épicerie sociale, un cinquième contexte (E)

Cette épicerie sociale est liée à un CPAS. Dans un petit hall d'entrée, plusieurs affiches garnissent les murs. Deux papiers A4 accueillent les personnes d'un « Bienvenue ! », inscrit en couleurs et en langues différentes. Un autre papier oriente les usagers vers l'épicerie grâce à une flèche. Deux autres encore (en français et en néerlandais) indiquent aux usagers qu'ils doivent déposer leur caddie à l'entrée de l'épicerie, à côté de la caisse. Cette règle est à nouveau affichée dans le magasin lui-même.

Pour accéder à l'épicerie, il faut traverser un espace cafeteria. Ce « bistrot social » est pensé comme un « lieu d'accueil, d'écoute et d'échange d'informations qui favorise le lien social » (selon les termes des brochures de présentation de l'épicerie). Les usagers qui le souhaitent peuvent y acheter une boisson à 50 cents, s'installer à table ou utiliser gratuitement quatre ordinateurs mis à leur disposition.

Un présentoir propose des flyers à propos des services disponibles dans la commune (l'épicerie sociale, le service d'aide à domicile,...), des recettes diététiques, des revues gratuites Agenda 21⁵¹ concernant l'alimentation durable et les démarches entreprises par les CPAS à ce sujet. Des livres sont également à disposition des usagers qui souhaiteraient lire.

Une double porte ouverte sépare l'épicerie sociale de la cafeteria. Dans l'épicerie, sont affichées, sur plusieurs murs, « les dix règles d'or pour manger sainement » : éviter de sauter des repas, associer légumes, féculents et protéines à chaque repas, ne pas abuser de matières grasses, etc.

A l'entrée également, des calculettes sont mises à disposition pour que les usagers puissent évaluer le prix de leur achat et ne pas dépasser la somme qu'ils peuvent dépenser chaque semaine (10€ par personne et 5€ par enfant) ». Lorsque l'usager paie, il reçoit un ticket de caisse sur lequel la bénévoles qui encaisse agrafe un billet d'information sur les ateliers proposés par le CPAS (atelier culinaire, atelier de gestion budgétaire, atelier de diététique,...).

5.1.6. Dans une épicerie sociale, un sixième contexte (F)

Cette épicerie sociale se veut être « une épicerie comme une autre ». En effet, il n'y a ni salle d'attente, ni d'accueil. Le décor est minimaliste. Aucune affiche de sensibilisation ou autre prévention ne décore les murs.

Les étagères sont nombreuses et on y trouve une vaste gamme de produits mis en vente : conserves en tout genre, pain, poisson, fruits et légumes, produits ménagers et d'hygiène, etc.

L'usager entre, prend un caddie mis à sa disposition et fait ses courses.

Pour D., bénévoles gérant du lieu, le service social, c'est une chose ; l'épicerie en est une autre. Selon lui, quand la personne se rend à l'épicerie sociale, elle est un client à part entière et non pas, un

⁵¹ « L'Agenda 21 est un plan d'action qui trace les priorités transversales de la Ville et du CPAS en matière de développement durable ». Pour plus d'informations sur son implémentation à Bruxelles, voir : <https://www.bruxelles.be/artdet.cfm/8519>.

usager de service social. Il souhaite ôter toute connotation sociale à son épicerie : ici, on parle de choses et d'autres, on discute si la personne a envie de discuter. Il se veut disponible tout en étant le moins intrusif possible. Jamais, dit-il, il ne juge les personnes sur ce qu'elles achètent ou non. Ce n'est pas son rôle et, pour lui, juger la consommation des autres, « *ce n'est pas du travail social, c'est du contrôle* ». Et si effectivement un client achète 6 litres d'huile d'olive d'un coup, il le taquine : « *Tiens, c'est où que tu ouvres ta nouvelle friterie ?* ». Il souhaite lui faire comprendre, avec humour, qu'il a peut-être pris trop d'huile en une seule fois.

5.2. Différentes options, différents avantages et inconvénients

On le voit, les contextes dans lesquels les bénéficiaires de l'aide alimentaire sont plongés peuvent être bien différents et les réalités vécues par les usagers le seront tout autant.

Répetons-le, il ne s'agit pas ici de distribuer des bonnes ou mauvaises notes à tel ou tel type d'organisation. Il convient par contre de tenir compte des moyens dont disposent les organismes et qui contraignent leurs choix (moyens humains, financiers, approvisionnements) ; ainsi que des choix ou priorités qu'ils opèrent dans le cadre des marges de manœuvre dont ils disposent en fonction leurs moyens. Chaque choix et chaque mode de fonctionnement qui en découle présente des avantages et des inconvénients. Les réalités sont telles qu'il est tout bonnement impossible de composer la recette idéale de l'aide alimentaire et d'en définir une méthode qui serait la meilleure partout, en tout lieu et pour tous les publics. Par contre, rester conscient des enjeux et les mettre continuellement au travail (avec les intervenants salariés comme bénévoles et, pourquoi pas avec les usagers eux-mêmes) s'avère essentiel pour garantir un service de qualité qui tend à potentialiser les avantages tout en minimisant les inconvénients.

Intuitivement, on sent que les organismes de plus petite taille (voir les contextes B et D) sont davantage favorables à la proximité entre bénéficiaires et intervenants, entre bénéficiaires eux-mêmes, à la prise en compte des singularités, des rythmes de chacun, à plus de possibilités de choix pour les usagers. Mais c'est peut-être au prix d'une plus grande sélection...

Les plus grands organismes (contextes A et C) seraient-ils condamnables de se fixer comme priorité d'offrir un service au plus grand nombre ? C'est un choix tout aussi louable mais qui implique des conséquences en termes de gestion de masses et de flux d'individus, sans doute moins favorables à la proximité, à la convivialité et à la prise en compte des singularités, sans doute un peu plus anonyme. Les procédures à suivre y sont davantage standardisées. Le temps de l'aide en tant que telle s'accélère, dans le même temps que le temps d'attente semble s'allonger. Il faut que ça roule et il paraît dès lors plus difficile de laisser aux bénéficiaires l'opportunité de vérifier le contenu de leur colis et d'opérer des choix ou encore d'opter pour la composition d'un menu. Dans ce contexte, certains usagers regrettent parfois aussi le manque de disponibilité des intervenants pour répondre à d'éventuelles questions : « *Quand tu arrives là, tu as vu, ils sont super-débordés, toujours occupés* » (M. usagère, 28 ans, 10/03/2015). Du coup, c'est la compréhension du fonctionnement qui en pâtit et le sentiment d'un manque de clarté dans l'organisation, notamment en ce qui concerne la répartition des rôles des bénévoles : « *T'es là toutes les cinq minutes à montrer ton ticket comme une cinglée. [...] Le truc, c'est que quand on est là, en fin de compte, on ne sait jamais à qui demander. On ne sait pas qui fait quoi* » (M. usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Malgré ces critiques, bon nombre de bénéficiaires rencontrés dans le cadre de la recherche développent aussi un discours empathique, bienveillant et reconnaissant à l'égard des intervenants bénévoles ou professionnels. « *Ils font de leur mieux* », « *ils font ce qu'ils peuvent* » compte tenu de l'affluence, ou encore « *c'est gratuit, donc on ne va pas se plaindre* » sont des propos fréquemment recueillis. En témoigne cette femme, bénéficiaire de l'organisme depuis deux ans, qui reproche à certains de se plaindre des conditions d'attente alors qu'ils devraient faire avec :

« Il y a des gens qui râlent parce qu'ils doivent attendre trop longtemps ... qui abusent, qui se plaignent, ou qui n'attendent pas.... Mais j'ai du répondant, je défends les gens de l'association en disant : "Voilà ils sont déjà bénévoles, on est bien contents d'avoir ce qu'on a ! [...] Les gens qui ont vraiment besoin, ils arrivent, ils attendent et ils ont quand même un minimum. » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

Cependant, comme nous l'avons constaté dans les entretiens et comme le corroborent les acteurs de terrain, « *les usagers sont tellement dans le besoin qu'ils encaissent le dispositif d'accueil* »⁵². Très peu d'entre eux le questionnent, ils se résignent et « font avec » parce que l'accès à l'aide en dépend. Et ceux qui seraient amenés à s'en plaindre s'exposent au risque de se voir discrédités par les autres usagers voire, pire, par certains intervenants.

Les épiceries sociales (contextes E et F) offrent encore un cadre bien différent et peuvent aussi présenter des philosophies contrastées. La première (contexte E), gérée par un CPAS, vise à développer, au-delà de la seule commercialisation de produits à bas prix, un « *espace de rencontre, de dialogue et d'échange des pratiques sociales et culturelles* ». La cafeteria a été installée à cette fin. Le coordinateur du lieu, un assistant social du CPAS, souhaite également sensibiliser les bénéficiaires à de bonnes pratiques alimentaires telles que respecter la pyramide alimentaire, éviter les produits de type soda, chips, voire adopter un régime sans viande, etc. ; tout en les éduquant à une meilleure gestion de leurs dépenses. L'affichage des « *dix règles d'or pour manger sainement* » et les calculatrices sont, en ce sens, des outils au service de cette mission. A travers ces différents dispositifs, on constate, d'une part, une visée éducative, sensibilisatrice des usagers à une alimentation saine et à une bonne gestion de leur budget et, d'autre part, un projet de cohésion sociale à travers la cafeteria, sensée encourager la création de liens entre les personnes de la commune.

La seconde épicerie (contexte F) est pensée comme un commerce à part entière, sans visée particulière si ce n'est celle de vendre des produits à bas prix. Ancien assortisseur de rayon chez Carrefour, le bénévole en charge de la gestion du lieu a pour principal souci de veiller à ce que le « client » - qu'il distingue explicitement de l'utilisateur d'un service social - puisse faire ses courses dans un lieu qui s'apparente à une épicerie traditionnelle et qu'il soit satisfait des produits proposés à bon marché. Il refuse pour sa part d'opérer un travail de sensibilisation à une alimentation saine et cherche davantage à offrir une large gamme de produits qui correspondent, avant tout, aux envies et aux besoins des personnes : « *Si l'épicerie ne vend pas de chips, les gens iront en acheter ailleurs. C'est leur choix. Donc autant en vendre ici, à un moindre coût.* » (Propos recueillis sur le terrain).

⁵² ⁵² Voir la synthèse du groupe de travail du 9 juin 2015, en annexe VI.

Bien que ces deux modèles présentent des différences substantielles, ces dernières ne paraissent pas nécessairement perçues par les bénéficiaires eux-mêmes. Les usagers interrogés dans les deux épiceries semblent percevoir avant tout ces lieux comme des magasins à part entière dans lesquels l'intérêt principal est d'acheter des produits à bas prix.

Même dans l'épicerie à visée plus pédagogique, aucun des usagers ne semblait avoir ni lu, ni même remarqué les « *dix règles d'or pour manger sainement* ». Par contre, plusieurs ont signalé faire usage des calculatrices mises à leur disposition afin de prendre suffisamment de produits compte tenu du budget qui leur est alloué. Quant à la cafeteria, elle est très peu investie par les bénéficiaires, au grand regret du coordinateur. Ce dispositif rencontre peu les attentes des usagers pour qui faire leurs achats compte avant tout et qui déclarent avoir peu de temps et d'autres obligations. Comme le souligne un participant aux groupes de travail, lorsqu'ils font leurs courses, les bénéficiaires ne souhaitent pas nécessairement s'éterniser et boire un verre : « *Quand vous allez au supermarché, est-ce que vous vous asseyez pour parler avec les gens ? Non ! Vous vous tirez vite fait avec vos courses.* » (P., bénévole dans un organisme de distribution de colis, groupe de travail, 09/06/2015). Un autre participant au groupe de travail souligne néanmoins que c'est regrettable, parce que le dispositif mis en place comporte l'intérêt de « *sensibiliser les personnes à des manières de mieux consommer qu'elles pourront utiliser au moment où elles sortent du circuit [de l'aide alimentaire]* » (T., coordinateur d'une épicerie sociale, groupe de travail, 09/06/2015).

II. LES CONTENUS DE L'AIDE ALIMENTAIRE : QUANTITÉ, QUALITÉ, DIVERSITÉ, CHOIX ET USAGES

*« Quand tu as faim, tu manges même de la pierre ! Tu ne fais pas le difficile »
(W., usager, 40 ans, 11/04/2015).*

1. La qualité, la quantité et la diversité, tout se paye

La très grande majorité des usagers de l'aide alimentaire préféreraient bénéficier de revenus suffisants pour faire leurs courses comme tout le monde ; revenir, comme ils l'expriment de façon récurrente, dans un mode de consommation qu'ils qualifient eux-mêmes de « normal », où ils ne dépendraient plus d'une forme d'aide ou de charité et où leur pouvoir d'achat leur permettrait de choisir par eux-mêmes.

Dans les épiceries sociales, les produits sont mis en vente à des prix inférieurs à ceux du marché (entre 25 % et 90 % de moins pour certains produits et en moyenne à 50% du prix du marché). Les bénéficiaires disposent d'un budget pour effectuer leurs achats. En certains lieux la somme est forfaitaire (par exemple 10€/semaine par adulte et 5€/semaine par enfant dans le ménage). En d'autres endroits, un budget mensuel est calculé en fonction de la composition du ménage ainsi que des revenus et dépenses réelles.

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

Les distributions de colis sont généralement gratuites, à la rare exception de quelques organismes qui demandent une contrepartie de 50 cents ; un moyen, nous confie une bénévole, « de permettre aux usagers de pouvoir quand même donner quelque chose en retour », une forme de contre-don symbolique qui permettrait d'apaiser quelque peu le sentiment de honte. L'usagère d'une épicerie sociale exprime son ressenti sur le sujet :

« J'étais toute tremblante parce que j'avais l'impression d'être une extraterrestre qui venait dans un truc là, pour demander la charité. Mais après, j'étais vraiment à l'aise, je suis rentrée, voilà. Une fois que j'ai payé, je me suis dit : " Ouf, voilà, c'est fait, je dois plus me préoccuper de ça, voilà". [...] Demander ça me gêne en fait, mais après on s'y habitue. Après on se dit, ben tu l'as payé, tu ne dois rien à personne, tu l'as payé. Ça, ça me soulage. C'est un magasin quoi. » (K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).

De fait, pour certains usagers, recevoir un colis gratuitement peut s'avérer parfois plus coûteux, du moins symboliquement, que de payer ses produits dans une épicerie sociale.

*« [R]: Oui, oui, il y en a où on ne paie pas en fait, oui, voilà, voilà, où vous ne payez pas. Vous arrivez avec un bon, vous donnez le bon... Tandis qu'ici, vous payez, c'est différent.
[Q]: En quoi est-ce différent ?*

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

[Q]: Quand on ne paie pas?

[R]: Ouais, voilà. Parce qu'on donne, vous prenez. On te donne, ferme ta gueule, tu prends ce qu'on te donne et c'est tout. C'est oui, c'est un peu comme ça, moi je trouve.

[Tandis qu'ici] on a l'impression d'être quelqu'un normal, d'être un peu libre, et on ne vous dit pas : "Ouais, tiens, prends ça et tu te casses et tu n'as pas ton mot à dire. » (T., usager, 32 ans, 04/04/2015)

Cet extrait d'entretien montre qu'une contrepartie monétaire peut, pour certains, contribuer à restaurer une forme de dignité. Mais au-delà de la dimension symbolique et affective, la contrepartie financière permet aussi, plus concrètement, d'accroître les capacités de choix.

Bon nombre d'usagers l'expriment : ne pas payer, c'est renoncer à choisir. La gratuité du don réduit les possibilités de choisir et/ou de refuser ce qui est offert. « *Il faut prendre ce qu'on te donne* », « *il faut faire avec* »... La gratuité induit une forme de résignation, d'acceptation et bon nombre de bénéficiaires ne s'autorisent pas à se plaindre.

2. Quantité, qualité, diversité et choix dans les épiceries sociales

Les deux épiceries sociales observées proposent une gamme de produits relativement large qui recouvrent non seulement des vivres, mais aussi des produits hygiéniques, sanitaires et cosmétiques.

Dans l'une (voir contexte F), on trouve quasi exclusivement des produits issus d'une seule grande chaîne de magasins. Mais le gérant de l'épicerie prend en compte les suggestions et demandes de ses usagers et commande les produits en conséquence. On trouve dès lors dans cette épicerie des produits spécifiques à certaines cultures comme la moambe, le manioc ou encore le quinoa.

« Oui, oui, je lui demande beaucoup. Si j'ai besoin... Par exemple, comme le sucre de canne, je le prends au magasin X pour 2 euros quelque chose...Et je lui ai demandé: "Est-ce qu'on ne peut pas avoir ça ici?" Et puis, il m'a dit oui, oui on peut. On a demandé beaucoup de choses : des fruits de mer, par exemple. [...] C'est important, franchement, il y a beaucoup de choses... Parce qu'avant ce n'était pas aussi rempli. » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015).

D'un point de vue logistique, tenir compte des besoins réels des bénéficiaires peut aussi s'avérer utile. Les épiceries s'approvisionnent le plus souvent par des achats de produits qu'elles vendent à perte. Dès lors, il n'est pas inutile de prioriser leurs achats en fonction de la demande de leur public. Une participante aux groupes de travail préconisait par exemple de mener régulièrement (tous les trois mois par exemple) des enquêtes auprès des publics afin de mieux tenir compte de leurs évolutions.

Dans l'autre épicerie (voir contexte E), les sources d'approvisionnement sont plus diversifiées. Des achats sont effectués dans différentes chaînes commerciales. L'épicerie se fournit auprès de Goods to Give⁵³ pour les produits non-alimentaires. Inscrite dans le projet Agenda 21, elle promeut aussi l'alimentation durable et locale en vendant des produits sains, issus de l'agriculture biologique.

Les fruits et légumes frais font régulièrement l'objet de questionnements, parce que plus que d'autres produits, « *les légumes c'est un coût, une logistique, c'est un enjeu fondamental.* » (Professionnel, 9 juin 2015). D'après nos observations et les témoignages recueillis, les personnes rencontrées sont globalement désireuses de consommer des fruits et légumes. Dans les deux épiceries, les étagères de fruits et légumes semblaient très fréquentées par les usagers. Les usagers exprimaient leur satisfaction concernant la présence de légumes frais dans l'épicerie sociale. Cette usagère par exemple compare deux épiceries, en pointant les différences de produits disponibles : « *Ici il y a des fruits de mer, il y a des poissons, il y a des légumes, des brocolis, il y a des bananes, là-bas il n'y a pas.* » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015). Devant ces observations, des participants aux groupes de travail ont manifesté étonnement et scepticisme et ont fourni des contre-exemples visant à nuancer le propos : « *Il y a quand même des contre-exemples. J'ai fait des interviews pour le guide des épiceries, des responsables d'épicerie expliquaient être restés avec des courgettes sur les bras. En zone rurale, des épiceries recevaient des cageots de pommes ou de tomates et le stock n'est pas parti* » (Professionnelle, groupe de travail, 16/06/2015).

En ce qui concerne la qualité des produits, les usagers l'associent fréquemment aux marques et apprécient de pouvoir bénéficier à moindre prix des produits *a priori* inaccessibles dans les commerces traditionnels. C'est par exemple le cas de K qui souligne pour elle l'importance de pouvoir acheter des produits cosmétiques de marque N.

« [R] : *Et puis, par exemple au magasin, on ne saurait pas acheter des soins de marque N et tout ça. Jamais pour un euro on n'aurait un soin N.*

[Q] : *Ah oui toi tu trouves que c'est aussi important qu'ils vendent des produits esthétiques et tout ça?*

[R] : *Ah oui, oui, c'est vraiment important. Parce que l'hygiène c'est important. Ça nous fait plaisir de se dire ah ben on a un petit luxe, malgré qu'on n'a pas beaucoup de sous. Enfin, pour moi c'est du luxe, parce qu'à la base quand on va faire nos courses on va prendre le moins cher. Et ici, ben voilà ça fait super plaisir quoi.* » (K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).

Lors des groupes de travail, les participants se sont interrogé sur les épiceries sociales et les produits qu'elles étaient supposées vendre. Si les uns considèrent qu'elles doivent, dans la mesure du possible, offrir une gamme de produits qui se rapproche le plus possible d'un commerce traditionnel, d'autres pensent davantage que les épiceries sociales ne doivent proposer que des produits de première nécessité : « *Il y a des priorités. Il faut proposer ce qui est nécessaire.* » (Professionnel, 9 juin

⁵³ « *Goods to Give collecte des surplus de stocks non-alimentaires auprès du monde industriel afin de les redistribuer aux personnes précarisées partout en Belgique grâce aux organisations sociales de leur réseau. Ceci au moyen d'une plate-forme logistique et internet (un entrepôt professionnel et un site catalogue permettant de commander).* » Pour plus d'informations, voir : <http://www.goodstogive.be/frbe/notre-action>

2015). Pour un autre participant également, les épiceries doivent offrir des produits qui seront des compléments aux produits achetés dans des magasins classiques, marchés ou autres : « *Pour rappel, l'aide alimentaire c'est une aide pour avoir ce qu'on ne peut pas avoir ailleurs. Les gens continuent à aller chercher ailleurs. L'idée c'est de compléter leur panier.* »

Il n'empêche que bon nombre des personnes interrogées nous disent que leurs moyens ne sont pas suffisants pour leur permettre de consommer en dehors de l'épicerie sociale. Inscrit en médiation de dette, un usager explique, par exemple, ne plus être en mesure de faire des courses hors de l'épicerie sociale depuis qu'il a perdu son travail : « *Parce que je n'ai pas assez, avec les factures, avec les dettes que je dois payer et tout, je n'ai pas assez d'argent pour pouvoir faire des courses vraiment comme je le souhaite. La seule fois où j'ai acheté à l'extérieur c'est quand je travaillais.* » (T., usager, 32 ans, 04/04/2015).

Pourtant, pas mal de bénéficiaires expliquent qu'effectuer les courses uniquement à l'épicerie sociale ne serait pas suffisant : soit que le budget qui leur est accordé pour la semaine ou pour le mois est insuffisant pour nourrir la famille, soit que certaines denrées restent absentes des rayons, comme c'est le cas par exemple de la viande ou encore, en de nombreux lieux, des produits pour bébés (langes, laits, etc.).

Dans l'une des épiceries concernées par la recherche, les bénéficiaires disposent d'un budget hebdomadaire forfaitaire (10 € par adulte et 5 € par enfant) qu'ils doivent dépenser chaque semaine, au jour fixé avec le responsable. Mais, en fonction du jour fixé, l'épicerie sera plus ou moins fournie. L'épicerie est réapprovisionnée tous les lundis après-midi, mardis et jeudis matins. Dès lors, celui qui vient le mercredi aura moins de chance de trouver des produits frais.

De même, en fonction de leur heure d'arrivée, les personnes n'auront pas nécessairement accès à des produits prisés tels que les légumes frais. Pour éviter de se trouver dépourvus, certains se présentent une dizaine de minutes avant l'ouverture pour augmenter leur chance de pouvoir acheter ce type d'aliment.

Dans l'autre épicerie, un budget mensuel est calculé sur base de la composition du ménage et du solde disponible entre les revenus et les dépenses incompressibles. Par exemple, parmi les clients de cette épicerie, un homme, isolé, disposant d'allocations de chômage avec lesquelles il doit, par ailleurs, rembourser plusieurs dettes, dispose d'un budget de 60€/mois qu'il dépense au compte-goutte, chaque semaine. Une autre usagère, mariée et mère de cinq enfants, organise quant à elle ses achats une seule fois par mois. Originnaire d'une commune éloignée de l'épicerie sociale, elle doit traverser toute la ville en transports en commun ou s'arranger avec une personne de son entourage pour qu'elle lui prête sa voiture. Ces différentes contraintes l'amènent à concentrer ses achats en un seul jour et, du coup, à prioriser certains produits non périssables, l'obligeant à acheter par ailleurs les produits frais.

« Tu vois, j'ai fait beaucoup de trajets pour venir ici, j'ai pris le métro, j'ai pris le tram, et j'ai descendu à pied. Puis des fois, il y a de la pluie, des fois il y a de la neige, tu vois. Parce qu'ici, comme on ne vient qu'une fois par mois, seulement une fois... Le budget de 150 €, ce n'est pas assez pour 8 personnes. Donc, ici, je prends, par exemple, ce qui se

périmé pas, comme le riz, le chocolat pour les tartines. Les choses qui ne se périment pas vite. Alors ça je laisse pour la fin du mois en fait, pour terminer le mois avec. Et bon tout ce qui se périmé, je dois aller au C. (un supermarché) pour acheter par exemple. » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015).

3. Quantité, qualité, diversité et choix dans les restaurants sociaux

Dans les deux organismes analysés, le menu est composé d'une soupe, d'un plat principal contenant des féculents, légumes et protéines ainsi que d'un dessert, régulièrement un fruit ou un biscuit.

Les personnes que nous avons interrogées apprécient tout d'abord le caractère roboratif des menus proposés dans les restaurants sociaux.

« Je mange, alors, je sors satisfait. Parfois même, je n'arrive pas à terminer le plat... » (Q., usager, 56 ans, 18/03/2015)

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

Les bénéficiaires apprécient aussi que les menus soient complets et équilibrés. C'est, pour certains, un moyen d'adopter un régime alimentaire plus sain.

[R]: Il y a toujours quand même de la viande, des légumes. Ou bien c'est des pâtes. Aujourd'hui c'est de la saucisse. Je mange plus correctement que si j'étais seule, parce que là c'est souvent n'importe quoi.

[Q]: Ah oui, comme quoi?

[R]: Ben des gaufres, le paquet de gaufres, tout ce qui me tombe sur la main! (H., usagère, 84 ans, 31/03/2015)

Le témoignage de T. est aussi parlant. En colocation dans un appartement supervisé pour jeunes souffrant de troubles psychiques, elle raconte que, vu ses faibles revenus, et parce qu'un de ses colocataires ne cessait de lui dérober de la nourriture, elle en était venue à se nourrir quasi exclusivement des frites qui, d'après elle, présentaient le double avantage d'être un repas à la fois copieux et peu coûteux, mais évidemment extrêmement gras et pas équilibré du tout. Fréquenter un restaurant social lui a permis de se nourrir plus sainement.

Même si la provenance des produits est peu questionnée – les personnes interrogées évoquent assez vaguement les invendus issus de la grande distribution –, la fraîcheur des produits est malgré tout décrite par certains bénéficiaires comme un atout supplémentaire des restaurants sociaux.

« Non, moi, du moment que c'est frais. Ah oui, c'est bien. Et c'est toujours frais, hein. C'est très rare que c'est des boîtes. C'est toujours de bonne qualité. De la soupe partout, c'est toujours bien. Toujours des potages bien frais, du jour, quoi. Ouais, ouais, c'est bien » (X., usager, 68 ans, 27/03/2015).

Enfin, les conditions d'hygiène sont perçues comme un critère important de qualité du service rendu. Dans l'un des deux restaurants étudiés, la cuisine est ouverte à la vue de tous et des bénéficiaires en soulignent la propreté. Si certains déplorent parfois un manque d'hygiène, c'est plutôt du côté du public des bénéficiaires, comme dans cet autre restaurant où des personnes se disent dégoûtées de fait que tout le monde touche le pain placé dans des paniers sur les tables.

Si la quantité, la qualité, la fraîcheur et l'hygiène sont au rendez-vous, certains usagers regrettent néanmoins la redondance des menus proposés d'une semaine à l'autre.

« Les lundis c'est d'office des pâtes bolo ou... Mais c'est toujours des pâtes. Ensuite, toute la semaine, t'as toujours droit à des plats avec des pommes de terre. Ça reste, ça revient. Et ouais, il y a des variantes mais ces pommes de terre, elles restent, ça c'est sûr! Et le vendredi, c'est d'office le poisson. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Ils modèrent généralement leur regard critique par un discours empathique à l'égard des restaurants sociaux et des faibles moyens avec lesquels ils doivent composer. Dans ces conditions, ils considèrent devoir se contenter de ce qui leur est offert.

« Ils essaient quand même de faire au mieux, quoi. Alors une chose est sûre c'est que... Le dîner, moi je trouve qu'il est bon parce qu'il y a des gens qui font des... des grimaces. Mais il faut savoir une chose : quand on reçoit les repas gratuits, on ne va pas commencer à critiquer. Déjà c'est gratuit et en plus ce sont plein de gens autour de nous qui nous aident à pouvoir manger et à pouvoir quand même avoir un repas. Moi je dis toujours : "si ça te plaît pas, tu vas dans un deux étoiles, trois étoiles et tu paies dix euros, quinze ou vingt euros" ». (Y., usagère, 60 ans, 10/03/2015)

Comme le repas est gratuit ou proche de la gratuité, il convient d'accepter ce qui est proposé. Par rapport aux épiceries sociales, les possibilités de choix se réduisent pour les usagers. Il n'est pas question de menu à la carte. Tout au plus les bénéficiaires peuvent-ils choisir de renoncer à un élément du menu proposé (par exemple le potage ou encore le dessert). Si un élément du plat proposé ne convient pas, la plupart des bénévoles se montrent conciliants et compenseront par exemple le refus de la viande de porc par une portion plus conséquente de légumes ou de féculents.

« La plupart des fois, on demande aux serveurs si la viande c'est du cochon ou bien du bœuf. Alors on nous répond. Si c'est de la viande de cochon, tu lui dis : "Moi, tu ne m'apportes pas la viande de cochon. Tu m'apportes le reste, mais la viande, non". Et donc, ils t'apportent plus du reste. » (Z., usager, 56 ans, 18/03/2015).

Il semble par ailleurs que les restaurants sociaux soient de plus en plus en mesure d'offrir des alternatives qui permettraient de tenir compte des habitudes ou des prescriptions alimentaires (qu'elles soient culturelles ou médicales).

Si les motivations nutritive et financière sont essentielles, elles sont loin d'être les seules. Pour certains bénéficiaires, il se pourrait même qu'elles ne soient pas leurs motivations premières. Les restaurants sociaux représentent souvent bien plus qu'une aide alimentaire.

Pour plusieurs des personnes interrogées, fréquenter quotidiennement ce type d'établissement répond à un besoin d'échapper à la solitude, en développant et en entretenant des relations sociales. Ce cas de figure a davantage été rencontré chez les personnes plus âgées, souvent isolées et pour

lesquelles le restaurant social offre une occasion de sortir de chez soi. Une dame de 84 ans explique, par exemple, avoir eu « envie de rencontrer des gens » parce que chez elle, elle « était là devant les murs, avec personne à qui parler ». « Je ne savais pas sortir mes mots, j'avais envie de raconter des histoires mais j'étais seule ! » (H., usagère, 84 ans, 31/03/2015). Fréquentant un restaurant social depuis 2008, elle y apprécie la convivialité du lieu, la « gentillesse du personnel », et le fait qu'il n'y ait pas de distinction entre les gens, « des sans-abri et des autres qui ont quand même un abri ». Y., bénéficiaire d'un autre établissement, définit elle aussi l'utilité du restaurant social à la fois comme un lieu socialisateur mais également comme un lieu générateur de cohésion sociale entre des personnes d'un même quartier, issues de milieux sociaux et culturels différents. Une cohésion sociale qui rassure :

« Ça permet à des gens d'avoir quand même une communication avec d'autres personnes, de ne pas rester enfermés. Et en plus, on se fait quand même quelques amis un peu loin de nous, quoi. [...] Après être venu ici, on a une plus grande sécurité en nous parce qu'on croise ici des gens qui sont à la rue. Et quand on les croise dans la rue, ils savent que comme eux, on vient manger au restaurant social. On se reconnaît. » (Y., usagère, 60taine, 10/03/2015).

Par ailleurs, pour des personnes sans domicile fixe, le restaurant social peut représenter une forme de refuge, permettant de se préserver des conditions climatiques et des violences physiques et symboliques subies en rue. Ainsi, dans un restaurant social ouvert matin, midi et soir en période hivernale, un bénéficiaire, actuellement sans abri, perçoit le restaurant comme un lieu-refuge où s'abriter du froid et où se poser pour préparer sa journée.

« Avant tout, avant la nourriture, c'est un lieu où tu peux te réchauffer un peu parce que le matin il fait froid. C'est un toit où je peux me mettre, les premières heures de la journée, pour me reposer et organiser l'activité de la journée. Et je prends un petit-déjeuner, un café. Je peux lire un journal. Quand je vois qu'il est 10h30, alors je vois que je suis prêt pour continuer la journée. Pour chercher un travail, pour aller dans le centre,... » (Q., usager, 56 ans, 18/03/2015).

Pour beaucoup enfin, l'intérêt du restaurant social est de se nourrir sainement, à bas prix et sans avoir la contrainte de cuisiner chez soi quand on n'en a soit pas les moyens (les « sans domicile » sont aussi « sans cuisine »), soit pas l'envie : « Le restaurant social c'est pour les gens qui n'ont pas du tout envie de faire à manger. Un peu comme moi, quoi ! Et puis, je ne dois pas faire mes courses, je ne fais pas ma vaisselle. [Je ne consomme] pas de gaz et pas d'électricité. Pour 3€ et sur une semaine, ça fait quinze euros. Donc, quinze euros... On peut bien se permettre le samedi et le dimanche de manger un petit plus, en achetant quelque chose » (Y., usagère, 60taine, 10/03/2015).

Les économies générées en fréquentant le restaurant social permettent aussi à certains bénéficiaires de soulager leur budget et de pouvoir assumer d'autres dépenses telles que le loyer, l'énergie, la santé, le remboursement de dettes, ou encore s'offrir quelques menus plaisirs, des loisirs ou l'accès à des événements culturels.

Avant de fréquenter un restaurant social, avec 800 € de RIS et un loyer de 450 €, T., jeune femme de 24 ans, n'avait pas la possibilité financière de sortir de chez-elle ; ce qui accentuait la dépression dont elle a longtemps souffert.

« L'idée c'est de ne pas rester chez soi. Mais il faut de l'argent pour tout maintenant. Regarde, ce week-end, j'ai un concert à Liège. Grâce au resto social, en fait, j'ai pu mettre de l'argent de côté pour ce concert. » (T., usagère, 24 ans, 25/03/2015).

4. Quantité, qualité, diversité et choix dans les distributions de colis

Parmi les trois formes d'aide alimentaire, la distribution de colis est la plus critiquée : les produits sont « insuffisants », « pas assez variés », « trop de féculents et pas assez de légumes », « pas très bons » et les possibilités de choix sont extrêmement réduites.

En ce qui concerne les quantités, les produits distribués ne permettent pas de répondre à l'ensemble des besoins d'une personne et ou d'une famille. Les bénéficiaires considèrent les colis comme un dépannage qui permet de réduire en partie le poids des dépenses allouées à l'alimentation.

« Pour moi, c'est du dépannage. On vous donne deux saucisses, un bout de fromage... Tout ça, vous n'en avez pas pour une semaine. C'est juste en fait des petits compléments pour de temps en temps... » (I., usager, 60 ans, 29/04/2015).

Insuffisants en quantité, les colis doivent nécessairement être complétés par d'autres apports. Or, les bénéficiaires de colis alimentaires sont souvent ceux dont la situation est la plus précaire : parmi les personnes rencontrées, la plupart bénéficient du RIS, payent un loyer relativement important compte tenu de leurs revenus et ne disposent donc que de quelques dizaines d'euros par mois pour leur consommation.

Les apports complémentaires sont nécessaires non seulement pour des raisons quantitatives, mais aussi qualitatives. En effet, les bénéficiaires regrettent essentiellement l'absence de diversité dans la composition des colis. Plusieurs usagers ont, par exemple, remis en question la présence excessive de féculents dans les colis, tout en regrettant le manque de légumes frais et de viande.

« Il faudrait que la balance entre les féculents, les produits laitiers et les légumes soit équilibrée. » (O., usagère, 53ans, 27/04/2015).

Cette situation apparaît d'autant plus problématique que la composition des colis est quasi identique pour chaque distribution. Ainsi, des bénéficiaires reçoivent des pâtes, de la sauce tomate ou encore des conserves de petits pois-carottes toutes les semaines.

« Je dois t'avouer que depuis que je viens, j'ai un placard rempli de sachets de pâtes, et je sais même pas quoi faire avec! Je sais que c'est la première nécessité, machin et tout. Mais le truc c'est que je veux bien manger des pâtes, mais tous les jours... Tu sais au bout d'un moment, tu te dis "Merde, hein". Tu peux faire des pâtes au maïs, des pâtes au thon, tout ce que tu veux mais au bout d'un moment, t'en as marre!» (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

En ce qui concerne la qualité des produits distribués, les personnes rencontrées s'interrogent peu sur la provenance et la composition des produits. Grâce aux drapeaux européens présents sur les

denrées, ils disposent d'une vision approximative de leur provenance sans pour autant se soucier de leurs conditions de production (local, bio,...).

Ils reconnaissent cependant être particulièrement attentifs aux dates de péremption inscrites sur les étiquettes. Plusieurs usagers avouent, en effet, jeter des aliments dont la date de durabilité minimale (DDM) est dépassée depuis plusieurs semaines ou dont l'aspect indique qu'ils ne sont plus consommables.

« Moi je suis désolée, y'a des fois... je vide. Ça va directement à la poubelle. Périmé! Mais périmé! Les légumes par exemple qui sont dans des sachets, ça a de l'eau dedans parce que la date est passée déjà depuis des mois, et c'est à la poubelle. » (N., usagère, 55 ans, 11/04/2015).

Dans l'ensemble, les personnes rencontrées sont le plus souvent informées sur l'élasticité du délai qui suit la mention « à consommer de préférence avant le... ». Les bénéficiaires mesurent par eux-mêmes la qualité du produit, au vu de son goût et de son aspect. Certains aussi récoltent des renseignements sur Internet pour consommer en connaissance de cause.

« Là, vous voyez, à l'entrée, il y a une énorme palette remplie de lait, périmé en avril, enfin jusqu'au 20... J'ai vérifié sur internet quand c'est UHT c'est encore valable 2 semaines. » (R., usager, 43 ans, 06/05/2015).

Par ailleurs, si de façon récurrente, les bénéficiaires considèrent la plupart des produits comme bons à passablement bons (« Les marchandises ne sont pas mauvaises », « Y a pas à se plaindre »,...), certains en déplorent néanmoins la qualité, notamment en raison d'un excédent de sucre ou de graisse qui, non seulement les rend peu diététiques, mais rend aussi leur consommation désagréable. Ainsi, alors qu'il décrivait la composition d'un colis-type distribué dans l'organisme qu'il fréquente, un bénéficiaire affichait son mécontentement en ce qui concerne les qualités nutritionnelles et le goût de certaines denrées.

« Dans un colis-type de la banque alimentaire, il y a deux boîtes de conserve de petits pois-carottes, deux boîtes de conserve de jus de fruits avec petits morceaux de fruits. Le jus est très sucré... Je ne vois pas où est le fruit là-dedans...

Qu'est-ce qu'il y a d'autres? Ils osent nous mettre des sortes de conserves de tas de graisse tout gluants, immangeables, qu'ils appellent carbonade. On a un ou deux litres de lait, ça dépend des semaines. Un sachet de pâtes. Chaque fois que je prends ces pâtes je suis malade donc j'ai un petit doute sur la qualité. Mais ce n'est pas la faute de P. [l'organisme d'aide alimentaire] : ils reçoivent ça.

[...] Parfois, je me demande pourquoi on reçoit de la bouffe si immonde. Je me dis qu'il y a quelque chose qui cloche ! Pour les entreprises et pour la société capitaliste en général les colis alimentaires, c'est une manière de ne pas gérer les déchets, on les refourgue aux pauvres... » (R., usager, 43 ans, 06/05/2015).

Particulièrement critique, le propos de R. interroge non seulement la qualité nutritionnelle, mais aussi la qualité organoleptique ou gustative des produits. La notion de plaisir associé à l'alimentation

est souvent absente, tant dans les discours de bénéficiaires que des intervenants. Dans un numéro de la revue *Anthropology of food*, plusieurs auteurs de disciplines différentes se sont penchés sur la question de la précarité alimentaire dans le contexte occidental. Ils s'interrogent sur la place réduite qui est réservée à des « notions telles que le plaisir mais également la convivialité, [...] dès lors que les mangeurs ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins alimentaires et donc de choisir de respecter les usages et normes alimentaires édictés par la société »⁵⁴. Ils constatent que si la convivialité est une valeur importante de certains organismes d'aide alimentaire, le plaisir est quant à lui une notion très peu valorisée. Dans le cadre d'un groupe de travail, un acteur de terrain soulevait cette même question : « « Pourquoi les usagers devraient uniquement se nourrir sans avoir accès au plaisir de manger ? Avec les colis, il faut aussi redévelopper la notion de plaisir. » (Professionnel, groupe de travail, 16/06/2015). Or, dans la conception actuelle de l'aide alimentaire, combler sa faim prime avant tout. Les usagers ont donc peu de légitimité à critiquer le goût des produits.

Le plus souvent, les colis sont standardisés. Parfois, ils ne tiennent pas compte de la composition d'un ménage. Il est très rare que le contenu puisse être singularisé et qu'il puisse prendre en considération des préférences culturelles ou philosophiques (végétarisme, nourriture hallal,...) ou encore des contraintes médicales (intolérances, allergies,...). Un homme de nationalité congolaise explique notamment : « La distribution est quasi aléatoire. Les modèles culturels sont différents donc l'alimentation qu'on reçoit est parfois inadaptée pour certaines cultures. Donc, c'est mieux que rien, mais c'est loin de l'idéal. » (I., usager, 60 ans, 29/04/2015). Une usagère raconte également qu'au cours d'une distribution, une de ses connaissances n'a pas pu échanger un aliment contre un autre alors qu'elle était allergique au produit en question. Une autre encore témoigne :

« Dans les colis, vous avez trois sortes de féculents. J'ai le malheur d'être diabétique de type 2. Donc les féculents ce n'est pas trop mon truc. Et, mes enfants mangent également plus de légumes que de féculents. Mais c'est mon problème personnel. Si on doit commencer à tenir compte du régime alimentaire de chacun, alors c'est le boxon. » (O., usagère, 53ans, 27/04/2015).

Comme c'est le cas dans les restaurants sociaux, les bénéficiaires pondèrent aussi leurs critiques à l'égard des colis en exprimant leur compréhension à l'égard des organismes et des intervenants, soulignant les faibles moyens dont ils disposent et le caractère imprévisible des dons avec lesquels ils doivent composer : « ils font avec ce qu'ils ont ».

Pour les bénéficiaires de colis, la possibilité de choisir des produits, de les échanger, voire tout simplement de renoncer à certains produits est parfois nulle. Au mieux, elle est extrêmement limitée et dépend largement de la posture adoptée par la personne en charge de confectionner et de distribuer le colis, ainsi que de la forme d'organisation de la distribution adoptée par l'organisme.

Les deux contextes de distribution que nous avons décrits (voir contextes A et B) sont à cet égard contrastés. Dans l'un des organismes, les bénéficiaires peuvent choisir parmi quelques produits exposés en vrac sur des tables, après avoir reçu un sac au contenu standardisé dont ils n'ont pas l'occasion de prendre connaissance. C'est en dehors de l'organisme, qu'ils en vérifient le contenu et,

⁵⁴ DELAVIGNE, A.-E et MONTAGNE K., « De la honte d'avoir faim dans un pays riche », *Anthropology of food* [Online], 6 | September 2008. En ligne. URL : <http://aof.revues.org/4243>

éventuellement, redistribuent certains produits qui ne leur conviennent pas ou les échangent avec d'autres usagers, voire même s'en débarrassent, les abandonnant aux abords du bâtiment. Un usager témoignait : « *C'est clair que les pâtes, c'est trop pour moi. Je les dépose à la station de métro, sur un banc, comme ça les gens peuvent les prendre* » (R. usager, 43 ans, 06/05/2015). D'après le responsable de cet organisme, certains habitants du quartier ont déposé plainte à la commune afin de dénoncer cette situation.

L'autre organisme laisse davantage d'espace au choix des bénéficiaires. Les produits leur sont présentés dans un bac avant d'être transférés dans leur caddie ou leur sac. Pour éviter le gaspillage, ils ont la possibilité de renoncer à certaines denrées et/ou de les échanger.

Toutefois, le refus d'un usager ne va pas de soi. Lorsqu'il refuse un ou plusieurs produits, il peut se voir délégitimé dans sa demande d'aide : « *S'il ne prend pas c'est qu'il n'a pas vraiment faim* ».

« On comprend que les produits ne sont pas terribles mais on propose des recettes pour les agrémenter. Ceux qui veulent suivre nos recettes pourront aimer. On voit la différence entre ceux qui ont vraiment faim et les autres. Par exemple, il y a des musulmans qui râlent parce que ce n'est pas hallal... » (G., coordinatrice d'une distribution de colis alimentaires, groupe de travail, 9 juin 2015).

En cas de refus, il peut lui être demandé de se justifier : « *Quand les colis reviennent presque complets, je leur demande : "T'as plus besoin ?" ou "On ne te correspond pas ?". J'essaye de voir la situation avec la personne.* » (G., coordinatrice d'une distribution de colis alimentaire, groupe de travail, 9 juin 2015).

Certains bénéficiaires évoquent parfois le sentiment d'une injonction paradoxale : pour éviter le gaspillage, ils peuvent être invités à ne pas emporter les produits dont il n'ont pas besoin ; mais en cas de refus, ils craignent d'être jugés, tant par les travailleurs que par les autres usagers, d'être considérés comme des profiteurs qui « grattent » une aide dont ils n'auraient pas vraiment besoin.

En l'occurrence, la marge de choix laissée aux bénéficiaires ne dépend pas seulement de l'organisation de la distribution, mais aussi de la relation avec les personnes qui assurent la distribution.

« En fait, on n'a pas vraiment le choix. A un moment, je m'entendais bien avec un bénévole. Une fois il m'a donné des cœurs de porc, ou un truc comme ça. Mais c'est un truc que je ne mange pas, tu vois. Et je sais que ça va rester à la maison. Donc je lui ai fait : "Ecoute, donne-moi autre chose à la place, n'importe quoi et donne-le à quelqu'un d'autre, tu vois". Il a bien voulu échanger parce qu'il me connaît mais, normalement, ils ne veulent pas échanger. Ou sinon, ben si tu veux échanger, attend en haut et échange avec quelqu'un dehors. Ou tu le donnes à quelqu'un mais tu n'as pas quelque chose en plus pour autant. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

A ce sujet, plusieurs usagers ont bénéficié ou ont été témoins de traitements différenciés de la part des bénévoles. Un des avantages des colis standardisés est de garantir une forme d'objectivité et

d'impartialité entre les bénéficiaires. Mais, dès lors qu'on tend à les adapter aux situations individuelles, on ouvre la porte à davantage de subjectivité.

Une ancienne bénéficiaire de colis alimentaires explique par exemple avoir reçu, à chaque distribution « un peu plus » que les autres : « *Comme on dit c'est à la tête du client, tu passes ou ça casse* », explique-t-elle (U., usagère, 37 ans, 04/04/2015).

D'autres usagers ont évoqué des situations similaires où ils ont été témoins d'une forme de « favoritisme », de « copinage » (pour reprendre leur mot) de la part de bénévoles à l'égard de certains bénéficiaires. Ainsi, M. témoigne des faveurs accordées par certains à l'égard de bénéficiaires avec qui ils ont développé un lien particulier, une « certaine complicité ». Si pour elle, ces situations paraissent compréhensibles, elle les juge toutefois inacceptables puisqu'elles génèrent des inégalités de traitement entre les usagers.

« [Parlant d'une autre usagère] Elle connaît tout le monde là-bas, ça fait longtemps qu'elle connaît. La semaine dernière, elle est sortie avec un caddie rempli, et un sac en plus. Parce que la dame qui l'a servie la connaît très bien et elle lui a mis des trucs en plus. Mais c'est bien, c'est une bonne chose. Elle la connaît, elle met plus. Ça personne ne serait contre ça. Mais ce qui m'énerve moi, c'est que les autres ont moins parfois ... Quand je me rends compte que je ressors avec presque rien, un sac avec quelques trucs dedans, je me dis qu'il y a de quoi s'énerver quand même, hein. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

M. explique également comparer régulièrement le contenu des colis avec d'autres bénéficiaires. Elle constate des différences dans la composition des colis, à situations familiales identiques (dans cet organisme, les colis sont adaptés à la composition du ménage) : « *Le pire c'est qu'en comparant, on n'a pas la même chose. Lui il n'a pas eu de l'huile, moi j'ai eu de l'huile. Et lui a eu les pâtes et moi non.* » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015). Elle met aussi en cause le dispositif de distribution des colis et interroge ses failles. Selon sa description, les bénévoles sont chargés de remplir un sac plastique dont le contenu variera en fonction de la composition du ménage de la personne. Ils se saisissent des produits, placés sur des étagères, disposés de manière à former un U. Selon elle, parfois « *au lieu de faire la file tout doucement ou si quelqu'un lui barre la route, le bénévole saute un produit, en passant à un autre sans le prendre. Et s'il ne le prend pas, il ne le met pas dans mon sac* » (Id).

S'ils sont peut-être à nuancer, ces témoignages méritent d'être pris en compte parce qu'ils révèlent un sentiment d'injustice vécu par certains bénéficiaires. Or, comme l'évoque une responsable d'un lieu de distribution de colis alimentaires, les usagers n'ont pas toujours connaissance des règles et du fonctionnement du lieu et, en l'absence d'explication, ils peuvent émettre des interprétations sur ce qu'ils jugent être un traitement inégal :

« On donne en fonction de l'arrivée et de la composition de ménage. Si on donne un produit et que ceux qui suivent n'en ont pas parce qu'on en a plus, les gens râlent. On a l'impression d'être à l'école primaire mais c'est des choses auxquelles on doit faire attention » (G., coordinatrice d'une distribution de colis alimentaires, groupe de travail, 9 juin 2015).

S'il est indispensable d'interroger régulièrement les dispositifs de distribution (aménagement de l'espace, posture des travailleurs,...), il semble tout aussi important de communiquer au mieux avec les bénéficiaires afin d'éviter les mauvaises interprétations génératrices d'un sentiment d'injustice ou de tensions entre usagers ou entre usagers et bénévoles.

5. Les usages et la débrouille

Que faire avec des produits dont on n'a pas besoin ? Que faire pour agrémenter l'ordinaire ? Que faire pour pallier le manque de diversité, que faire pour compléter une aide insuffisante ?

Un grand nombre de bénéficiaires font preuve d'une créativité et d'une débrouille qui permet de tordre le cou au stéréotype répandu du bénéficiaire d'aide alimentaire incapable de gérer son budget et de se nourrir sainement.

5.1. L'échange, le don, la solidarité

Pour éviter l'accumulation de certains produits (due au manque de diversité dans les distributions notamment) ou encore éviter de jeter des produits dont ils n'ont pas usage, mais qu'ils n'ont pas pu refuser, certains bénéficiaires procèdent à des échanges. En certains lieux, à l'intérieur même de l'organisme d'aide alimentaire ; en d'autres endroits, à la sortie, sur le trottoir.

Une des bénéficiaires rencontrées utilise même les réseaux sociaux et consulte régulièrement des sites de récupération et d'échange afin de liquider les produits qu'elle accumule à force de les recevoir chaque semaine.

« Depuis que je viens aux colis, je me suis inscrite sur des sites. Il y a "Bruxelles récup", il y a "Echange je ne sais pas trop quoi",... Il y a quelques sites comme ça où tu donnes des trucs ou tu échanges. Au lieu de jeter, au lieu de donner, autant l'échanger pour que j'aie autre chose. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Certains bénéficiaires vont aussi utiliser leurs surplus pour venir en aide à des personnes de leur entourage ou pas, elles aussi en situation de précarité.

« Je ne viens pas uniquement pour moi. J'ai aidé aussi deux jeunes qui étaient toujours à la rue X, à un moment donné » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

L'échange et le don peuvent structurer et renforcer des réseaux de solidarité dont peuvent bénéficier les personnes comme ressource pour pallier les insuffisances de l'aide qu'ils reçoivent. Toutefois, parmi la trentaine d'usagers rencontrés, rare sont ceux qui peuvent compter sur leur entourage pour subvenir à leurs besoins. Plusieurs d'entre eux préfèrent ne pas mêler leurs connaissances à leurs problèmes : *« Je ne demande rien à personne, je ne veux pas de leur aide. Parce qu'après ça parle... » (N., usagère, 55 ans, 11/04/2015).* D'autres sont isolés ou sont entourés de personnes inscrites dans une situation similaire à la leur, incapables de leur fournir une aide matérielle, qu'elle soit alimentaire ou financière :

« Je n'ai personne, ni père, ni mère, ni enfant, rien. Personne. Le blackout total. J'ai dû apprendre à tout faire tout seul moi, de A jusqu'à Z. » (P., usager 54 ans, 07/04/2015).

« Financièrement, moi je ne saurais pas aider ma maman et ma maman ne saurait pas m'aider, mais quand on a un petit truc on se le dit directement quoi. Par exemple, si elle entend qu'il y a un échantillon par-là, elle me dit : "Va là-bas, il y a un échantillon gratuit". » (K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).

5.2. Le stockage

D'autres encore vont préférer stocker les produits non périssables : une poire pour la soif, au cas où...

« Parfois je croise des gens qui viennent aux colis et ils disent, en voyant la sauce tomate : "Oh on a toujours la même chose". Je leur dis : "Pleurez pas ! On va finir par faire des soirées spaghetti bolo!". Et aujourd'hui, les gens ils se plaignent parce qu'il n'y a pas de tomates! Pour moi, il faut prendre à l'instant présent, faire une petite réserve, ce sont des conserves, ça se garde. » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015)

5.3. Diversifier les recettes et modes de préparation

A défaut de bénéficier de produits diversifiés, et pour éviter le côté rébarbatif de manger toujours les mêmes produits, certains font preuve d'une imagination débordante pour diversifier les modes de préparation. Il s'agit de composer au mieux et avec créativité avec les produits reçus.

C'est le cas, notamment d'O., à la fois bénéficiaire et bénévole depuis dix ans dans un organisme de distribution de colis, qui explique *« cuisiner de tout avec rien »* (O., usagère et bénévole, 53 ans, 27/04/2015). Elle prépare par exemple des gaufres salées à base de flocons de pommes de terre ou encore elle confectionne des cakes à base de petits pois-carottes.

5.4. Le coin des bonnes affaires

D'après les témoignages recueillis, l'aide alimentaire ne permet généralement pas de couvrir l'ensemble des besoins alimentaires des usagers. Il apparaît dès lors indispensable pour les bénéficiaires d'acheter des produits à côté de l'aide alimentaire reçue, insuffisante en quantité ou en diversité. Généralement, il s'agit d'acheter de la viande et des légumes frais, souvent absents des colis alimentaires et des épiceries sociales ou du moins, distribués/vendus sous forme de conserves.

Les bénéficiaires rencontrés sont le plus souvent clients de grandes surfaces ou de magasins « discount ». Ils s'approvisionnent également au marché, principalement les marchés du Midi et de l'Abattoir d'Anderlecht dont les prix sont particulièrement démocratiques.

« Au marché d'Anderlecht, c'est encore moins cher. J'en ai pour une vingtaine d'euros, alors j'achète pour faire mes jus et des légumes. Je connais certains marchands qui vendent pas tellement cher, je vais toujours chez les mêmes depuis... » (N., usagère, 55 ans, 11/04/2015).

Pour obtenir les meilleurs prix, nos interlocuteurs nous ont confié leurs habitudes et leurs astuces. Plusieurs, par exemple, procèdent, avant chaque achat, à une analyse minutieuse de prospectus publicitaires pour définir les lieux où acheter tel ou tel produit. Un homme, bénéficiaire d'une épicerie sociale, fréquente par exemple différentes enseignes en fonction de sa liste de courses.

« Je fais des courses alimentaires dans trois, quatre magasins différents. Tel type de produit dans tel magasin et tel autre dans tel autre... Et pour les légumes frais je vais au marché. » (P., usager 54 ans, 07/04/2015).

Certains bénéficiaires sont à l'affût des promotions, collectionnent les bons de réduction, etc. D'autres, enfin, s'arrangent pour acheter des aliments en vente rapide – de la viande principalement – et les conservent au congélateur.

5.5. Le cumul d'aides alimentaires

Il est important cependant de noter que pour certains bénéficiaires, acheter des denrées hors de l'organisme d'aide alimentaire n'est pas toujours possible. Ainsi, M. (usagère, 28 ans, 10/03/2015) ne touche que 817€ par mois d'allocation de chômage. Après avoir payé son loyer et ses factures, il ne lui reste que quelques euros pour vivre. Alors, elle mange chaque midi au restaurant social et reçoit une fois par semaine un colis alimentaire. Pour elle, acheter des aliments est un luxe qu'elle pouvait s'octroyer lorsqu'elle travaillait : *« Quand je travaillais oui, je faisais des courses, j'achetais des fruits, tout ce que je voulais. Mais maintenant, je t'ai dit, une fois que j'ai payé mon loyer et mes factures, il me reste, sans déconner, six ou sept euros. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).*

Le fait que des bénéficiaires fréquentent plusieurs organismes d'aide alimentaire est parfois mal perçu par les bénévoles et les professionnels qui y voient une forme de « profitariat ». Mais, pour les personnes dont le pouvoir d'achat est quasi nul, l'aide alimentaire constitue souvent la seule ressource sur laquelle compter. Pour elles, le cumul de plusieurs aides, parfois de plusieurs types d'aides (des bénéficiaires d'une épicerie sociale qui se rendent aussi à une distribution de colis, ou encore des personnes qui reçoivent un colis et fréquentent aussi un restaurant social) est une nécessité.

5.6. L'illégalité

Plus rarement, quelques personnes peuvent se sentir à ce point acculées que, pour se nourrir, elles avouent parfois sortir de la légalité, comme cet homme privé de ressources financières pendant plusieurs mois :

« J'ai commencé à voler parce que le CPAS me coupait le RIS, il fallait que je survive, je n'avais pas d'autre choix. » (R., usager, 43 ans, 06/05/2015).

5.7. Le « do it yourself »

Certains bénéficiaires ont aussi développé différents savoirs-faire, une forme d'expertise dans le domaine de la débouille. Ils disposent de trucs et astuces, de petites recettes pour confectionner les

produits dont ils ont besoin (par exemple des savons, des produits cosmétiques, etc.) ou encore pour récolter des végétaux comestibles dans la nature.

*« Parfois, je n'avais pas de colle pour mes enfants. Ils doivent avoir de la colle. Mais je n'en avais pas et je n'avais pas les moyens pour en acheter. J'ai trouvé une recette à base de végétaux. Je suis allé faire un tour dans les bois et j'ai fabriqué la colle quoi. Il faut savoir des petits trucs comme ça. Quand on n'a pas, on peut soi-même s'en procurer sans acheter. Comme l'ail... Ben on peut prendre de l'ail des ours. [...] Ce qui serait intéressant, c'est une foire du savoir-faire. Il y en a eu une, une fois : c'est une réunion où tout le monde fait quelque chose et tout le monde apprend quelque chose aux autres. »
(K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).*

III. FIN DE L'AIDE ET ACCOMPAGNEMENT PARALLÈLE

1. Accès (il)limité à l'aide alimentaire : vécu des usagers

Illimitée, limitée à une certaine période, limitée suivant l'évolution de la situation de la personne,... Les critères de durabilité de l'aide octroyée sont nombreux et dépendent à la fois du type d'aide alimentaire considéré, des moyens dont disposent les organismes et, éventuellement, des valeurs qu'ils défendent. Sur le terrain, nous avons identifié plusieurs modèles, particulièrement spécifiques aux types d'aide offerts. Ainsi, dans les deux restaurants sociaux étudiés, l'accès à l'aide est illimité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur. Dans les deux organismes de distribution de colis, l'utilisateur peut bénéficier de l'aide tant que sa situation répond aux critères d'octroi. Enfin, dans les deux épiceries sociales, la possibilité de faire des achats est limitée à un certain délai, quelle que soit la situation de l'utilisateur.

Les témoignages recueillis sur ces différents modèles nous permettent de mesurer la manière dont le caractère limité ou pas de l'aide alimentaire est compris, interprété et ressenti par les bénéficiaires.

1.1. Accès illimité dans le temps et absence de critères d'octroi

Dans les restaurants sociaux observés, l'accès à l'aide est illimité lorsque le repas est payé au prix plein (dans les cas rencontrés, 3€ et 3€50) et que l'accord d'un travailleur social n'est pas exigé. Le repas gratuit requiert, quant à lui, la remise d'une attestation octroyée par le CPAS après évaluation de la situation financière de l'utilisateur. Dans ce cas, le modèle établi est identique à celui rencontré dans les organismes de distribution de colis (voir 1.2).

Dans les discours recueillis, lorsque l'accès aux repas (payants) est illimité, et en l'absence de critères d'octroi, les personnes ont presque tendance à oublier le caractère social du restaurant. Étrangement, interrogées sur leurs perceptions de l'aide alimentaire en général, plusieurs personnes évoquaient la distribution de colis, alors même que l'entretien se menait au sein d'un restaurant social. Pour elles, l'aide alimentaire s'adresse aux personnes les plus « *démunies* » (pour utiliser le qualificatif que nous avons le plus fréquemment entendu), qu'elles associent, d'emblée, aux files d'attente des distributions de colis. Elles établissent ainsi elles-mêmes une distinction entre les publics des restaurants (dont elles font partie) et les autres qui leur paraissent plus marginalisés.

On observe aussi parfois de curieuses confusions. Ainsi, pour certains, le caractère social du restaurant tiendrait moins au profil du public qu'à l'état de dénuement qui caractériserait les « restaurateurs du social » eux-mêmes. Autrement dit, le restaurant serait surtout social parce que l'organisme lui-même serait aidé par les dons dont il bénéficie pour fonctionner.

[Q]: Je me demandais, c'est quoi pour vous l'aide alimentaire?

[R]: Pour aider les restaurateurs du social et tout. S'ils n'ont pas de rentrées d'argent, où ils vont chercher la marchandise? C'est l'Europe qui donne cette marchandise, hein. (B., usager, 74 ans, 25/03/2015)

[Q]: Et T. [nom du restaurant social] c'est l'aide alimentaire ou pas nécessairement?

[R]: Eux bénéficient probablement de l'aide alimentaire... C'est ça qu'il y a la camionnette qui vient ici. Et alors ici ça peut être en partie distribué dans l'établissement. (Y., usagère, 84 ans, 31/03/2015)

Ce constat est d'autant plus manifeste dans le restaurant social où le prix est identique pour tout le monde. Il n'existe pas de distinction entre les personnes selon leur statut socio-économique : le public est principalement composé de personnes âgées pour qui le restaurant social répond davantage au besoin de rencontrer du monde ou de s'occuper qu'à un intérêt financier. Nous avons notamment rencontré des personnes qui fréquentent le lieu chaque midi depuis plusieurs années (certaines depuis plus de 15 ans) parce qu'elles s'y sont familiarisées et y ont développé des liens solides.

« Je viens ici depuis 15 ans. Avant, j'avais ma femme. Mais comme j'ai perdu ma femme, elle est décédée, je suis venu jusqu'ici. J'ai même rencontré ma deuxième épouse ici! » (B., usager, 74 ans, 25/03/2015).

1.2. Accès limité à l'évolution de la situation de la personne

Pour bénéficier des colis alimentaires ou des repas gratuits distribués dans les restaurants sociaux, les usagers doivent se prêter à un contrôle de leur situation, à la fois au moment de la demande initiale mais également à chacun des temps de réévaluation de leur dossier. Dans les cas rencontrés, l'aide est généralement accordée pour une durée d'un an, renouvelable tant que la situation de la personne le justifie.

Si l'évaluation annuelle de leur dossier suscite chez certains usagers des inquiétudes, cette règle apparaît néanmoins la plus adaptée au vécu des personnes. Pour beaucoup, l'aide doit être octroyée tant que leur situation le justifie, même s'ils reconnaissent par ailleurs qu'un certain roulement doit exister parmi les bénéficiaires.

« [R] : Moi-même si je ne sens pas le besoin, je n'irai pas. Sans réel besoin je ne vais pas profiter de quelque chose duquel je peux me passer. Mais tant que j'en ai besoin, je ne dirai pas non. Surtout pour le moment où j'ai quand même des créanciers, je dois payer autant par mois. Ce n'est pas une situation qui va s'arranger en un an... Je me dis que si je peux toujours bénéficier de cette aide, je ne vais pas cracher dessus.

[Q]:Et tous les ans quand vous refaites la demande vous avez peur que ça s'arrête ?

[R]: Oui, j'ai toujours un peu peur qu'on me refuse... comme j'entends beaucoup de gens refusés. » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

Dans ce contexte, nous avons rencontré plusieurs personnes inscrites dans les circuits de l'aide alimentaire depuis plusieurs années (jusqu'à 10 ans, pour certains), la fragilité de leur situation les « installant » dans une précarité permanente, au sens entendu par Castel⁵⁵. L'aide alimentaire,

⁵⁵ CASTEL R., 1995, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490p.

initialement conçue comme une aide temporaire, représente pour plusieurs un moyen de subsistance dans le long terme.

1.3. Accès à l'aide limité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur

Cette règle a été observée dans les deux épiceries sociales étudiées : l'accès à l'aide est limité à 3 mois, renouvelables une fois après réévaluation du dossier de l'utilisateur. Dans l'une, la règle est appliquée de manière stricte puisque l'utilisateur n'a pas la possibilité de réintroduire une demande à l'issue des six mois d'accès. Dans l'autre, une nouvelle demande peut être introduite endéans les six mois suivant leur dernier accès à l'épicerie. Dans cet organisme également, les personnes accompagnées en médiation de dette peuvent généralement bénéficier du service d'aide alimentaire tant que leur dossier est suivi.

Dans la majorité des cas, les usagers comprennent l'utilité de cette règle parce que, comme ils l'indiquent, « il faut laisser la place aux autres ». Pour autant, ils appréhendent généralement avec inquiétude le délai des six mois, jugé trop court pour stabiliser leur situation. Comme l'illustre l'extrait suivant, certains bénéficiaires redoutent, dès leur intégration dans les circuits de l'aide alimentaire, la fin de l'accès à l'épicerie et le peu d'alternatives qui leur seront offertes.

« [Q]: Et je me demandais justement est-ce que tu trouves normal que ce soit limité à deux fois trois mois l'accès à l'épicerie sociale, six mois en tout, ou tu ne comprends pas trop pourquoi ?

[R]: Ben si, c'est bien pour les personnes qui travaillent, mais après... Jusqu'à six mois... Ils devraient faire plus en fait, jusqu'à ce qu'on n'ait plus besoin de cette aide. Bon il y en a toujours qui vont profiter de ça, ça je ne dis pas, mais six mois ça passe très vite hein. Après, ça va faire un coup. Enfin, j'ai vraiment peur de ça en fait. Si maintenant je ne trouve pas de travail après six mois, comment je vais faire? Parce que maintenant je m'en sors, même si on ne peut pas dire que je fais des surplus ou quoi... Non, non, c'est limité quand même. Comment je vais faire après de nouveau? C'est vrai que ce serait super bien d'avoir six mois de nouveau...

[Q]: Et pour toi, qu'est-ce qui explique que ce n'est que six mois? Ils t'ont expliqué ça?

[R]: Non, on ne m'a pas expliqué. Mais je suppose que c'est pour faire une tournante pour d'autres personnes, aussi pour des personnes qui travaillent par la suite, ou qui arrivent à s'en sortir par la suite, qui trouvent une bonne situation, ça je comprends aussi. Mais ça fait peur ...» (K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).

Dans plusieurs situations également, la fin de l'accès à l'épicerie sociale survient de manière brutale, l'utilisateur n'étant pas toujours informé ni préparé à cette perspective. Un homme, par exemple, nous a expliqué s'être présenté une semaine de trop à l'épicerie sociale, le responsable du lieu ayant omis de lui rappeler l'échéance à laquelle il était soumis lors de ses derniers achats. Pour réparer cette absence de communication, il lui a accordé l'accès aux produits cette semaine-là, le temps qu'il puisse introduire ailleurs une demande de colis alimentaires.

« [Q]: Au niveau de l'épicerie sociale vous avez su dès le début que c'était limité à maximum 6 mois, on vous en avait parlé?

[R]: Non, c'est par après qu'on me l'a dit. Parce que la dernière fois quand je suis venu j'étais venu une fois de trop, là il m'a expliqué. Mais je ne le savais pas. Alors il m'a expliqué. Et il m'a dit : "Ça va on va pouvoir arranger ça pour cette semaine-ci, mais après il ne faut plus venir. C'est terminé ici. Après, vous pouvez aller en face, on fait le nécessaire pour que vous pouvez aller en face".

[Q]: C'est ça, ils n'avaient pas prévenu à l'avance... Et pour les colis c'est limité dans le temps?

[R]: J'ai le droit cette année-ci, et je vais voir ce que ça va être pour l'année prochaine. Si ma situation s'est améliorée, ce sera terminé pour moi ici aussi alors. » (A., usager, 69 ans, 09/04/2015).

Lorsqu'elle n'est pas anticipée, la fin de l'aide peut rompre brutalement l'équilibre financier que l'usager était parvenu à créer grâce aux économies générées en fréquentant l'épicerie sociale. L'expérience vécue par U. illustre pleinement ce cas. Seule dans un logement social avec ses six enfants, cette femme de 37 ans est, depuis plusieurs années, en incapacité de travail. Terrassée sous le poids de nombreuses dettes contractées par le père de ses enfants, elle tombe malade et n'est plus en mesure d'exercer un travail. Pour l'aider à gérer sa situation, elle fréquente un service social généraliste depuis près de dix ans. Elle y bénéficie d'un accompagnement en médiation de dette et, en complément, d'un accès à l'épicerie sociale. Mais, alors qu'elle pensait que cette aide alimentaire était assurée tant qu'elle était inscrite en médiation de dette, elle a reçu un mail dans lequel son assistante sociale l'informait de l'interruption de ce droit à partir de la fin du mois. Pour cette usagère, cette annonce, aussi inattendue qu'incompréhensible, sonne la fin d'un certain équilibre et elle voit mal comment s'en sortir sans contracter de nouvelles dettes.

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

[Q]: Avec l'assistante sociale est-ce que tu as parlé justement de la fin, est-ce qu'elle a des solutions?

[R]: Ben elle le sait oui. Mais, en fait, elle m'a dit de revoir dans un an... Dans un an, donc, revoir un petit peu au niveau de ma situation. Mais pour l'instant comme ça fait très, très longtemps qu'ils m'aident, ils ne peuvent plus quoi. Il faut laisser la place aux autres.

[Q]: Comment as-tu réagi ?

[R]: Enfin, disons que c'est le mois des mauvaises nouvelles. Donc, ben, j'ai pleuré. Je l'ai mal pris... Même à ma mère, j'ai dit : "comment je vais faire ?". J'ai six enfants. Ils mangent beaucoup, je ne peux pas les stopper ! Et puis, ben voilà... Je ne paierai pas d'autres factures et puis ben je me remettrai des dettes au-dessus de ma tête pour dire de nourrir mes enfants et voilà.

[...]

[Q]: Et l'assistante sociale, elle t'aidait pour tes dettes à côté de l'épicerie, c'est ça aussi?

[R]: Oui, oui.

[Q]: Et ça elle va continuer aussi?

[R]: Oui, oui, oui.

[Q]: Et tu as eu l'occasion de discuter avec elle d'autres solutions pour pouvoir acheter moins cher?

[R]: Ah ben non, elle dit qu'il faut reprendre le mode de vie normal, ce qui va être difficile mais bon... Voilà quoi. Il y aura des factures que je ne paierai pas et puis c'est tout, il faut se rendre à l'évidence... Je me remettrai encore plus dans les dettes et voilà.

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

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

[Q]: Et elle t'a expliqué quand même pourquoi ils te refusaient?

[R]: Ah ben parce que ça faisait longtemps que j'étais là et qu'il faut laisser la place aux autres. » (U., usagère, 37 ans, 04/04/2015)

Des participants bénévoles et professionnels de nos groupes de travail ont tenté de proposer des pistes afin que l'accès à l'aide alimentaire ne soit pas stoppé de manière trop brutale. Parmi celles-ci, il a été proposé de réduire progressivement la fréquence de l'accès à l'épicerie sociale de manière à ne pas générer une rupture trop violente. Les trois premiers mois, par exemple, l'usager pourrait avoir accès à l'épicerie sociale toutes les semaines et, ensuite pour les trois mois suivants, cet accès serait réduit à une fois toutes les deux semaines. En parallèle, les acteurs de terrain trouveraient judicieux d'accompagner chaque personne pour explorer avec elle les autres ressources qu'elle pourrait mobiliser au terme de l'aide qui lui est accordée. Mais force est de constater que les moyens dont disposent les organismes d'aide alimentaire sont trop souvent insuffisants pour envisager systématiquement ce type d'initiative.

Proposer aux usagers un accompagnement social parallèle à l'aide alimentaire soulève un grand nombre de questionnements tant sur sa forme que sur sa finalité : dans quel intérêt mener un tel travail ? Quelles sont les attentes des usagers ? Doit-il être une des conditions d'accès à l'aide alimentaire ? Ou encore, comment assurer un accompagnement social de qualité dans un secteur marqué par une forte pénurie des moyens ? Et en ce sens, l'accompagnement parallèle doit-il être assuré par les organismes d'aide alimentaire ou contraire, gagne-t-il à être externalisé vers d'autres services spécifiques ?

2. L'accompagnement social : une mission parallèle des organismes d'aide alimentaire ?

Parmi les six organismes observés, trois disposent d'un service social interne : un CPAS et deux associations multiservices. Des professionnels y assurent le contrôle des critères d'accès à l'aide alimentaire et la réévaluation périodique de ceux-ci. Ils offrent également la possibilité d'un suivi social régulier, notamment sous la forme d'une guidance individuelle budgétaire ou administrative. Quant aux trois autres organisations, l'absence ou le peu de travailleurs sociaux qualifiés ne permet pas d'assurer l'accompagnement social des bénéficiaires. Dans ce cas, l'enquête et le suivi sont externalisés, le plus souvent vers le CPAS avec lequel l'organisme d'aide alimentaire collabore.

2.1. Accompagnement ou enquête ?

En ce qui concerne les usagers interrogés, le travail social mené en parallèle à l'aide alimentaire est avant tout associé à l'enquête sociale et à l'évaluation périodique de leur dossier. La majorité d'entre eux rencontrent l'assistant social uniquement au moment de l'introduction de leur demande et du renouvellement de celle-ci. La fréquence de ce suivi varie d'un organisme à l'autre, selon la mission qu'il se fixe et les moyens dont il dispose. Ainsi, comme vu précédemment, dans certaines associations, l'usager doit rencontrer l'assistant social à chaque fois qu'il souhaite obtenir son colis. Cette règle répond à la volonté d'inscrire la personne dans un suivi social régulier. Dans les autres lieux étudiés, l'évaluation de la situation de l'usager intervient à intervalles réguliers, tous les mois, tous les trimestres ou tous les ans.

Au-delà de ces rendez-vous ponctuels, quelques rares usagers fréquentent des services spécialisés au sein de l'organisation d'AA ou en dehors de celle-ci afin de bénéficier d'un soutien administratif, d'un suivi en médiation de dettes,... Une usagère, par exemple, explique être accompagnée dans un centre de santé mentale depuis plusieurs années. Elle y est suivie par un psychiatre pour faire face à une forte dépression et y reçoit l'aide d'une assistante sociale pour gérer ses démarches administratives, sources de stress :

« [Q]: Et au CPAS vous disiez que maintenant ils sont... Ils veulent avoir un suivi, etc. Et donc ça veut dire quoi ? Ça veut dire que vous voyez souvent l'assistante sociale du CPAS? »

[R]: Non, en fait, moi je suis suivie psychologiquement par une psychiatre au centre de santé mentale, et donc, là-bas, j'ai une psychiatre qui me voit toute les semaines, pour les problèmes d'ordre...

[Q]: Psychologique...

[R]: Et alors j'ai la psychiatre qui me reçoit et j'ai une assistante sociale, et quand je suis submergée par du courrier, que je n'arrive pas, je vais chez elle, et donc elle fait certaines démarches pour moi parce qu'elle voit... elle m'a connu quand j'étais vraiment sous le paillason! Je ne dis pas que je suis haut sur le paillason maintenant mais... j'essaie de pas accumuler tous les...

[Q]: Oui c'est ça pour ne pas être débordée... » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

Cependant, la plupart des personnes interrogées ne sont pas inscrites dans un suivi régulier. Plusieurs éléments de compréhension ont été identifiés pour éclairer ce constat :

- Tout d'abord, tous les bénéficiaires de l'aide alimentaire n'ont sans doute pas besoin d'un accompagnement social.
- Ensuite, il semble que la formule selon laquelle « l'aide alimentaire offre une première accroche des usagers avec les services sociaux » représente davantage un vœu pieux qu'une réalité effective.

2.2. L'accompagnement social, une nécessité pour tous les bénéficiaires de l'aide alimentaire ?

Plusieurs bénéficiaires ne voient pas d'intérêt à recevoir un accompagnement social régulier. Pour eux, seule la réception de l'aide alimentaire importe.

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

« Moi j'avais le chômage, puis après, ils ont arrêté. Et pour le moment j'ai un bébé, je ne peux pas travailler et tout. Et au CPAS je n'ai pas droit parce qu'il y a mon mari qui touche 1200 €. Il ne faut pas dépasser 1000 € en fait. » (S., usagère, 27 ans 08/04/2015).

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

Pour les personnes âgées rencontrées dans les restaurants sociaux également, l'accompagnement social individuel n'apparaît pas toujours nécessaire. Le recours à l'aide alimentaire, sous cette forme, permet évidemment de gérer leurs dépenses quand leur pension est faible mais il répond aussi à la nécessité de créer du lien et de sortir de la solitude. Lorsque le restaurant social offre ces deux possibilités, il satisfait les attentes principales des personnes.

2.3. L'aide alimentaire, première accroche pour un travail social en profondeur ?

Pour d'autres bénéficiaires, un accompagnement social serait sans doute profitable. Certains usagers nous ont confié éprouver des difficultés à entreprendre telles ou telles démarches (recherche d'emploi, recherche de logement,...) et ne pas savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide. Leur connaissance de l'offre sociale à Bruxelles est extrêmement réduite et se limite parfois à l'organisme d'aide alimentaire qu'ils fréquentent et au CPAS auprès duquel ils ont introduit une demande.

Lorsque le premier n'offre pas de service social, certains usagers vont chercher à obtenir un soutien du second. Mais les assistants sociaux des CPAS sont parfois décrits comme débordés et donc peu disponibles : *« Au CPAS, je demande parfois pour une urgence. Je demande à être reçue dans des délais quand même assez rapides... Ben elle n'a pas de place avant un mois... Mais moi, il y a des fois où je me retrouve avec du courrier, des choses qui me viennent dessus, et je ne peux pas attendre un mois » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).*

Sans doute certains bénéficiaires pourraient-ils s'adresser au secteur associatif. Mais encore faudrait-il qu'ils le connaissent.

On pourrait s'attendre à ce qu'au contact des intervenants de l'aide alimentaire (qu'ils soient bénévoles ou professionnels), les bénéficiaires trouvent des informations pour mieux connaître l'offre de services. Ne dit-on pas couramment que l'aide alimentaire, en offrant de la nourriture et en répondant à un besoin fondamental, constitue une première accroche pour amener les usagers à intégrer le champ de l'aide et de l'accompagnement social ?

Or, on constate plutôt l'inverse. Dans la plupart des cas, le contact avec un service social précède l'accès à l'aide alimentaire. Les premières demandes formulées par les usagers concernent le plus souvent un soutien financier, une guidance budgétaire, la recherche d'un logement ou d'un emploi... L'aide alimentaire ne survient qu'après coup, soit comme pis-aller, soit comme complément à un autre type d'aide.

Le cas de T., précédemment citée, en est une bonne illustration. Cette dame de 33 ans vit avec son mari et ses cinq enfants. Elle n'a jamais travaillé. Son mari représentait, jusqu'à il y a quelques mois, l'unique source de revenu du ménage. Depuis un an, il ne travaille plus et n'ayant pas fait la preuve d'une recherche d'emploi suffisamment active, il a perdu son droit aux allocations de chômage et touche désormais uniquement le RIS (soit 1080€). A cette source de revenu, s'ajoutent plus ou moins 1000 euros d'allocations familiales. A sept à la maison, ils ne s'en sortent plus pour gérer toutes les dépenses et accumulent plusieurs dettes, les obligeant à s'adresser à un service de médiation de dettes qui les oriente vers une épicerie sociale afin de les aider à gérer leurs dépenses.

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

[Q]: Cher.

[R]: Moins cher. C'est quand même une grande aide, quand on a beaucoup de dettes... »
(T., usagère, 33 ans, 03/04/2015).

En l'exprimant de façon un peu provocante : on pensait que l'aide sociale était un moyen nécessaire pour sortir les personnes de l'aide alimentaire ; mais on constate à l'inverse que l'aide alimentaire apparaît plutôt comme un moyen nécessaire pour compléter ou pallier les insuffisances du travail social (montants des allocations situés sous le seuil de pauvreté, difficultés à trouver du logement, de l'emploi, etc.).

De plus, s'interroger sur la faible connaissance du secteur social par les usagers implique de s'interroger aussi sur la faiblesse de leur information par les acteurs de l'aide alimentaire. Dans nos groupes de travail, les participants ont pointé :

- d'une part, la faiblesse des moyens dont disposent les organismes pour consacrer du temps à un travail systématique d'information,

- d'autre part, la faible connaissance du champ social par les intervenants de l'aide alimentaire eux-mêmes et en particulier par bon nombre de bénévoles. La responsable d'une association distributrice de colis ne disposant pas de travailleurs sociaux qualifiés a partagé son désir de pouvoir outiller les membres de son équipe pour pouvoir mieux orienter les usagers, voire assurer une partie du suivi social afin de décharger les services sociaux le plus souvent saturés,
- enfin le manque de concertation existant entre les organismes d'aide alimentaire et les services sociaux tant publics qu'associatifs. Dans cette optique, les acteurs du terrain rencontrés souhaiteraient favoriser les échanges entre organismes afin de développer une vision plus claire des services disponibles, des compétences de chacun dans telle ou telle matière et des complémentarités.

Finalement, les acteurs de terrain s'interrogent sur la pertinence et l'utilité du suivi social en parallèle de l'aide alimentaire, mais également sur le rôle que l'organisme d'aide alimentaire doit jouer en ce sens. Car, même dans les cas où un accompagnement social paraît nécessaire, certains se demandent en définitive si la vocation première et l'objectif premier des organismes d'aide alimentaire ne doit pas rester celui de fournir une alimentation saine au plus grand nombre...

IV. L'IMPLICATION DES USAGERS DANS L'ORGANISME D'AIDE ALIMENTAIRE : SOUS QUELLE(S) FORME(S) ET AVEC QUELS EFFETS ?

Ce chapitre présente des expériences d'implication des usagers dans différents organismes et sous différentes formes. Par implication, nous entendons les situations où le bénéficiaire est dans une démarche qui ne se limite pas à la réception/consommation de l'aide alimentaire octroyée.

1. Les formes d'implication et leurs effets

Sur le terrain, nous avons principalement rencontré trois types de dispositifs encourageant l'implication des bénéficiaires au sein de l'organisme d'aide alimentaire : l'aménagement d'espaces de sociabilité, l'organisation d'activités collectives et la participation des usagers à l'organisation de la distribution par le biais de bénévolat ou de services rendus de manière informelle.

1.1. L'aménagement d'espaces de sociabilité

Selon l'aménagement de leurs espaces, les organismes d'aide alimentaire peuvent créer les conditions d'une certaine implication des usagers en leur sein. Ainsi, veiller à créer un lieu d'accueil dans lequel les personnes peuvent patienter confortablement peut encourager la prise de contact, les échanges et éventuellement la création de liens entre les bénéficiaires ou entre les bénéficiaires et les membres du personnel. Dans l'un des organismes de distribution de colis, les chaises mises à la disposition des usagers semblent favoriser une certaine dynamique d'échange, glissant parfois vers la création de liens de solidarité. Ainsi, lors de nos observations, nous avons pu assister à une scène qui en témoigne : deux usagères, visiblement habituées des lieux, ont commencé à échanger sur leurs enfants respectifs. Après plusieurs minutes d'attente, chacune a reçu son colis et avant de quitter les lieux, l'une a proposé à l'autre de lui fournir des vêtements pour bébé dont elle ne fait plus usage. *A contrario*, dans le deuxième lieu observé où aucun espace n'est dédié à l'attente des bénéficiaires, personne ne s'éternise au sein de l'organisme d'AA. Les échanges sont rares et l'atmosphère davantage tendue.

Cependant, certaines initiatives lancées dans le but de favoriser la création de lien ne remportent pas toujours l'adhésion des usagers. Dans une des épicerie, présentée précédemment, un espace a été aménagé en « bistrot social » explicitement conçu dans le but d'encourager la rencontre des bénéficiaires, tous originaires de la même commune. Le projet vise à favoriser les échanges d'expériences entre les personnes mais également la création de réseaux sociaux susceptibles de fournir des ressources aux uns et aux autres. Il est aussi pensé comme un lieu d'écoute où le coordinateur, travailleur social, se tient à la disposition des usagers. Le lieu est particulièrement accueillant : les murs sont peints en couleur cacao, des tables sont garnies d'une nappe vichy et d'un bouquet de fleurs artificielles. Cet espace a été aménagé de manière à le rendre le plus agréable possible. Pourtant, la majorité des bénéficiaires de l'épicerie n'investit pas le lieu, au grand regret de son initiateur. Plusieurs hypothèses, développées de manière plus transversale dans la seconde

partie, peuvent être mobilisées pour comprendre la non-implication des usagers dans ce cas précis. Ainsi, dans cette épicerie, les personnes ne sont pas contraintes à faire la file ou à attendre plusieurs minutes avant de pouvoir acheter les produits, hormis éventuellement au moment du paiement à la caisse. Il n'existe donc pas de nécessité de combler un quelconque temps d'attente. En outre, les horaires de l'épicerie étant restreints, le moment des courses représente un temps qu'il va falloir insérer dans un programme parfois chargé. Or, les temps sociaux de la personne (travail ou recherche d'emploi, scolarité des enfants, tâches domestiques, démarches administratives,...) peuvent être incompatibles avec les temps institutionnels : certains parents doivent aller chercher leurs enfants à l'école, certains autres ont des rendez-vous pour régler leurs problèmes administratifs,... Enfin, comme évoqué précédemment, lorsqu'elles fréquentent l'épicerie sociale, les personnes souhaitent essentiellement faire leurs courses, comme des clients classiques.

1.2. L'organisation d'activités collectives

L'implication des usagers peut également être favorisée par la mise en place de projets participatifs sous forme notamment d'activités collectives. Sur le terrain, nous en avons rencontré différents types : entre autres, des ateliers liés à l'alimentation (cuisine, diététique,...) ou à la gestion budgétaire, des sorties culturelles, la mise à disposition de jeux de société ou encore l'organisation d'une pièce de théâtre-action avec la participation des usagers,... Pour la majorité des acteurs de terrain, les activités collectives peuvent être considérées comme une forme d'accompagnement parallèle, complémentaire ou substitutif au/du suivi social individuel.

Nos observations reposent sur le témoignage de peu d'usagers ; parmi les personnes interrogées, rares sont celles impliquées dans ce type d'activités. Elles sont corroborées par les analyses développées dans le cadre d'une recherche, menée en 2012 par la FdSS, sur la participation des bénéficiaires aux organismes d'aide alimentaire⁵⁶.

1.2.1. Les activités collectives : une possibilité de s'évader

Pour beaucoup, participer à des activités collectives représente la possibilité de s'évader. S'évader d'un quotidien marqué, entre autres, par la solitude, par des problèmes de santé, par une recherche d'emploi infructueuse ou encore par l'accumulation de démarches administratives. Elles sont une occasion de « *se changer les idées, de sortir d'une « bulle à problèmes », de faire d'autres choses, de découvrir d'autres endroits, de sortir du quartier, de sortir du domicile, etc.* »⁵⁷. Elles sont aussi un lieu et un temps de rencontre dans lesquels il est possible de s'inscrire dans un collectif, souvent source d'émancipation et de solidarité mais aussi de créer de nouvelles relations qui, éventuellement, perdurent en dehors de ceux-ci.

⁵⁶ HUBERT, H-O (Dir.), NIEUWENHUYS, C, CHAIDRON, A. et BELLEFLAMME, C., 2012, *Recherche-action concernant la participation des usagers dans les associations d'aide alimentaire*, FdSS, 286 p.

⁵⁷ Id., p. 217.

1.2.2. *L'activité collective comme espace de parole et d'information*

Elles permettent notamment aux travailleurs sociaux et/ou bénévoles de prendre davantage connaissance des situations vécues individuellement et d'identifier les difficultés éventuelles auxquelles sont confrontées les personnes. Sur base de ces informations, ceux-ci peuvent fournir des renseignements à l'utilisateur ou le relayer vers un autre service compétent pour répondre à sa problématique à l'extérieur ou au sein même de l'organisme. Dans ce cas, l'activité collective peut représenter la porte d'entrée qui mène vers un accompagnement social individuel.

1.2.3. *L'activité collective comme espace de création de liens*

Par ailleurs, comme les témoignages des usagers le révèlent, les activités collectives permettent à certaines personnes de sortir de l'isolement : « *Certains usagers ont davantage besoin de créer du lien. Dans ce cas, l'activité collective peut prendre la forme de sorties culturelles mais aussi d'ateliers culinaires.* » (Professionnel).

1.2.4. *L'activité collective comme espace pédagogique*

Pour l'un des acteurs de terrain cependant, si favoriser la création de liens sociaux est un objectif intéressant, il ne doit pas être central. Il importe avant tout de conscientiser les personnes sur des manières de consommer sainement et « intelligemment », en les aidant par exemple à détecter les pièges de la publicité,... Il s'agit de donner « *une sagesse* » aux usagers dans leur manière d'acheter et de consommer les produits.

« Nous on a deux objectifs : que les personnes puissent avoir des produits moins chers mais aussi qu'elles puissent être sensibilisées à des manières de mieux consommer au moment où elles sortent du circuit. Pour nous, c'est central : on veut qu'ils chopent tous les trucs qu'on peut leur donner pour qu'ils puissent justement changer leur consommation. On ne veut pas faire du lien social pour du lien social. » (K., initiateur d'un projet d'épicerie sociale, groupe de travail, 18/06/2015).

Plusieurs professionnels s'accordent effectivement à penser qu'encourager la participation des usagers aux activités collectives leur permet de développer des outils dont ils pourront se saisir lorsqu'ils n'auront plus accès à l'aide alimentaire. Ainsi, pour un professionnel, le suivi social et les ateliers collectifs sont les conditions nécessaires pour que les personnes parviennent à s'en sortir, en dehors de l'aide alimentaire.

« Si la personne est preneuse en termes de suivi social et d'ateliers, elle va pouvoir accumuler plusieurs ressources. Il faut qu'elle accroche au système, qu'elle utilise la petite calculatrice qu'on lui propose ou qu'elle participe aux ateliers de gestion budgétaire pour apprendre des choses, des astuces qu'elle gardera. Ce sont des informations qu'elles apprennent si les personnes sont venues aux ateliers. Après, on ne peut pas obliger les personnes à venir aux rendez-vous et aux ateliers mais après six mois d'épicerie, je pense que ça les aide pour la suite. » (H., coordinateur d'une épicerie sociale, groupe de travail, 18/06/2015).

Les usagers participant ou ayant participé à des activités collectives disent avoir développé un ensemble de connaissances et de savoir-faire, fruits des échanges entre les participants (usagers et travailleurs s'ils y prennent part) et du partage des expériences vécues par des personnes inscrites dans des situations semblables. Dans ces lieux, ils ont pu s'échanger des astuces pour pouvoir gérer au quotidien les difficultés auxquelles ils se confrontent. En témoigne cette jeune femme d'une trentaine d'années qui, à l'occasion d'une foire aux savoir-faire organisée par un service social généraliste, a pu transmettre des idées à ses pairs mais également, recevoir de ceux-ci de nouvelles astuces.

« [R] : Une fois, on est allées à une foire aux savoir-faire. C'est une réunion et tout le monde fait quelque chose. Et tout le monde apprend quelque chose aux autres.

[Q]: Ah c'est super chouette, c'est un échange quoi.

[R]: Et ça c'est vraiment bien parce que moi avec les sacs, les sacs du marché, je fais des chapeaux, je fais des carpettes, je fais pour ne pas les jeter. Ça on fait beaucoup, recycler on fait beaucoup. Tous des trucs comme ça. Les gens ne le savent pas. Il faut leur dire. » (K., usagère, 30 ans, 24/04/2015).

1.3. Du « coup de pouce » au bénévolat : être acteur (in)formel du dispositif

Parmi les personnes interrogées, certaines occupent ou souhaiteraient occuper une place d'acteur à part entière au sein de l'organisme d'aide alimentaire. Elles souhaitent donner de leur temps à l'association, donner un « coup de pouce » à ses travailleurs afin, entre autres, de manifester de la reconnaissance à leur égard. Ce type d'implication peut être formalisé lorsque l'institution offre la possibilité à l'utilisateur d'intégrer l'équipe en tant que bénévole, mais l'implication des usagers peut être aussi effective sans reconnaissance formelle par l'institution.

1.3.1. La reconnaissance formelle d'utilisateurs-bénévoles

Sur le terrain, nous avons rencontré deux personnes inscrites depuis plusieurs années dans une organisation de distribution de colis, dans laquelle elles sont simultanément bénéficiaires d'aide alimentaire et bénévoles. A leurs yeux, cette activité représente une occasion d'occuper son temps dans des périodes d'inactivité prolongée, dues à une incapacité de travail ou à une période de recherche d'emploi infructueuse. L'une d'elles témoigne ainsi de la période d'inactivité à laquelle elle a dû faire face durant plusieurs années de sa vie, alors qu'elle consacrait l'essentiel de son temps à s'occuper de ses enfants et se heurtait à de nombreux refus dans sa recherche d'emploi.

« Bon en fait, mon problème était celui-ci : j'étais fort prise du fait de ma situation familiale avec les enfants. Mais bon pendant que les enfants étaient à l'école, je tournais en rond à la maison, donc voilà. Donc pour plus trop penser en fait... Et là j'ai demandé, tiens vous n'avez besoin de personne? Et puis c'est venu au mois de novembre, au moment où il y avait les fêtes... parce que bon l'association fait un petit colis, on fait un petit cadeau pour les enfants et tout, il fallait emballer. Donc au départ, je suis venue pour ça, puis j'ai donné un coup de main pour nettoyer, puis pour finir on m'a dit : 'ça te dirait de venir tous les jours?', 'ça te dirait de venir quand le

service est ouvert?'. Je dis : 'ah oui ! Au moins je suis à la maison, au mieux je me porte'. Et ça me permettait d'être disponible pour mes enfants, pour les différents rendez-vous, pour les... Enfin bon voilà, ça me permettait de ne pas rester à la maison et de m'occuper. C'est ce qui m'a motivée. Parce qu'on pourrait dire : 'Oui mais vous auriez pu prendre un boulot ou n'importe quoi'. Moi j'ai cherché un boulot, mais voilà, j'avais 45 ans, et partout on m'a dit : 'Oh oui, oui, oui, on vous écrira'. On ne m'a jamais écrit. » (O., usagère, 53ans, 27/04/2015)

Quant à l'autre usagère rencontrée, elle a vécu pendant plusieurs années sous l'emprise d'un mari violent. Elle a fini par le quitter, par s'installer avec ses enfants dans un foyer d'accueil. En dépression suite à ces événements, elle a vécu de longues périodes d'inactivité professionnelle et sociale. Pour elle, exercer une activité de bénévolat était une occasion de « se reconstruire », à une période où de nombreuses difficultés l'ont submergée.

« [R]: Et la dame qui était là m'a beaucoup aidée.

[Q]: Elle t'a aidée avec plus que juste de l'aide matérielle?

[R]: Oui déjà l'écoute, l'écoute c'était déjà beaucoup. Et puis, à force de parler avec elle, je disais aussi que j'avais besoin de ne pas rester qu'à la maison, de me reconstruire, tout ça. J'ai commencé à travailler en bénévole, du coup j'ai commencé à venir dans l'équipe et ça a été une autre façon de voir les choses. » (Y., usagère, 45 ans, 27/04/2015)

« Une autre façon de voir les choses ». En devenant actrices du dispositif, ces usagères ont construit un rapport différent à l'organisation et même plus globalement à l'aide alimentaire. Elles ne se perçoivent plus comme des bénéficiaires mais comme des membres du personnel à part entière recevant, en échange de leurs services, un colis. Dans leur discours, apparaît explicitement une distinction nette entre le « *Nous, les acteurs du dispositif* » et le « *eux, les bénéficiaires* » ou « *eux, les gens de la salle* » pour reprendre un terme employé à plusieurs reprises par Y. pour désigner les usagers. L'emploi systématique du « on », du « nous » et non du « je » pour évoquer leurs points de vue en témoigne. En intégrant l'équipe, elles font corps avec l'organisme et sont placées dans un rapport d'égal à égal avec leurs collègues et non plus avec les bénéficiaires dont elles se différencient par leur statut, par le rôle qu'elles jouent et par la manière dont elles accèdent à l'aide alimentaire. Ainsi, elles ne reçoivent plus leur colis dans la salle de distribution comme les autres mais l'emportent avec elles après leur service.

Leur regard et leur rapport à l'aide alimentaire évoluent également grâce aux connaissances qu'elles développent au fil de leurs nombreuses années d'expérience (près de 10 ans) au service de l'organisme d'AA. Elles disposent d'une compréhension assez fine à la fois de l'organisation de l'association, mais également du système d'aide alimentaire dans sa globalité (approvisionnement, évolution du secteur,...). Ces connaissances leur permettent de créer une certaine distance émotionnelle avec l'objet « aide alimentaire ». Elles deviennent en quelque sorte expertes en la matière et les rouages du secteur n'ont plus de secrets pour elles. Les incertitudes et les inquiétudes liées à l'incompréhension et la non connaissance du système, observées chez certains, sont, chez elles, complètement dissipées.

1.3.2. *Le coup de main informel des habitués*

A côté du bénévolat institué, les usagers peuvent prendre part spontanément au déroulement de l'organisation par des services rendus à l'équipe sans pour autant que ceux-ci soient reconnus institutionnellement. Ces cas de figure sont généralement rencontrés chez des personnes, habituées de l'organisme, familiarisées avec les lieux et le personnel. Celles-ci peuvent exprimer le désir d'être prises en considération par l'institution en tant qu'« habitués » des lieux et, dès lors, d'y occuper une place et un rôle à la juste mesure de leur ancienneté et/ou assiduité dans l'organisme. Ainsi, bénéficiaire de colis alimentaires et anciennement d'une épicerie sociale au sein d'un même organisme, H. explique par exemple apprécier l'équipe et souhaite leur offrir un « coup de main » au moment de la distribution des colis. Il apprécie pouvoir contribuer à l'organisation mais regrette de ne pas être reconnu comme bénévole à part entière.

« [R]: Et comme je les connais bien maintenant... je leur donne de temps en temps un petit coup de pouce comme on dit.

[Q]: Ah vous faites aussi quoi? Du bénévolat?

[R]: C'est-à-dire... mettre la table, aider les gens à mettre leur colis dans le sac. Comme ça, ça va plus vite, et, comme ça, eux savent continuer. Et puis, ça me bouge un petit peu.

[Q] : Vous pourriez être bénévole! Vous postuleriez ?

[R]: Je l'avais déjà proposé mais ils n'ont pas besoin. Je leur ai dit : 'Le jour que vous avez un problème avec votre petite camionnette ou quoi vous pouvez toujours me contacter, je peux venir vous aider pour chercher le matériel aussi'. » (A., usager, 69 ans, 09/04/2015).

Pour certains participants au groupe de travail, la reconnaissance des « habitués » apparaît compliquée. Comme évoqué dans les témoignages ci-dessus, l'investissement de l'utilisateur dans l'organisation de l'association ne répond pas forcément aux besoins de l'institution. Il peut au contraire représenter une charge de travail en plus pour les membres du personnel qui devront accompagner l'utilisateur. Dans ce cas, un professionnel propose d'orienter l'utilisateur vers d'autres services en manque de bénévoles : « *S'il veut s'engager, peut-être le réorienter hors de l'organisme d'aide alimentaire, là où il existe un besoin de bénévoles* » (B., travailleur social dans un service social généraliste, le 18/06/2015). Un coordinateur de restaurant social souligne également le fait qu'il ne doit pas exister de traitement de faveur à l'égard des habitués : « *On rappelle à certains qu'ils n'ont pas leur place réservée sous prétexte qu'ils viennent tous les jours* » (H., responsable d'un restaurant social, le 18/06/2015).

2. La non-implication des usagers

Parmi la trentaine de personnes interrogées, l'implication des usagers dans les organisations d'aide alimentaire apparaît relativement anecdotique. La majorité d'entre elles semblait manifester peu d'intérêt réel pour les formes d'implication proposées par l'organisation, qu'il s'agisse de participer à une activité collective ou d'exercer du bénévolat. D'autres, plus rares, souhaiteraient s'impliquer davantage dans l'organisme d'aide alimentaire mais plusieurs contraintes liées à la précarité de leur situation freinent leur motivation. Au regard des entretiens, nous avons pu établir plusieurs sources

de résistance liée à l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire, qui corroborent les conclusions des précédents travaux menés par la FdSS⁵⁸.

2.1. L'organisation d'aide alimentaire : un lieu de passage

Pour beaucoup, l'aide est perçue comme un soutien temporaire : fréquenter l'organisme d'aide alimentaire s'inscrit dans une phase particulière qui n'est pas censée durer. Par conséquent, les usagers n'ont pas l'envie de s'impliquer dans l'organisme, d'y être associés davantage ou encore, d'être assimilés à une catégorie de personnes à laquelle ils considèrent ne pas appartenir. A leurs yeux, la réception de l'aide alimentaire est leur unique préoccupation.

2.2. Types d'activités proposées

En ce qui concerne les activités collectives, le désintérêt peut également porter sur le type d'activité proposée. Certains usagers nous ont confié ne pas voir d'utilité à s'inscrire dans un atelier qui, au final, leur transmettra des informations dont ils disposent déjà.

[Q]: Voilà. Je ne sais pas si T. a eu l'occasion de vous parler aussi des activités qu'ils font, des ateliers collectifs, etc. ?

[R]: Oui, c'est exact.

[Q]: Et ça vous comptez y participer ou... ?

[R]: Pour moi tout seul? Pour quoi faire? Moi j'ai eu trois grand-mères, une arrière-grand-mère et deux grand-mères qui tenaient des restaurants, OK?

[Q]: Donc vous êtes rôdé quoi, et puis c'est vrai que vous avez l'air hyper informé donc au final... (P., usager 54 ans, 07/04/2015).

Parfois également, les activités proposées peuvent être décalées par rapport aux attentes et préoccupations des usagers. Le thème proposé peut, par exemple, être méconnu de la personne ou ne pas rencontrer son adhésion. Ainsi, bénéficiaire d'une épicerie sociale et adepte des ateliers cuisine proposés dans cet organisme, T. évoque son scepticisme face à certains des sujets proposés aux ateliers.

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

[R]: Oui, oui, bien sûr.

[Q]: Et tu trouvais ça chouette?

[R]: Ouais, c'est chouette. Mais il y a des trucs qu'on aime et il y a des trucs qu'on n'aime pas quoi. Mais oui, ça va. C'est assez chouette quoi. Ça permet de rencontrer d'autres gens, de discuter avec d'autres personnes et tout.

[Q]: Quand tu participes à ça, tu as l'impression d'avoir appris des trucs sur la nourriture ?

En même temps, tu me disais que tu avais travaillé dans l'hôtellerie, c'est ça ?

[R]: Ouais, ouais. Mais on apprend encore hein, parce que l'autre fois on a fait un truc sur des trucs diététiques. Ce n'est pas trop mon truc, mais c'est intéressant quoi. Je

⁵⁸ HUBERT, H-O (Dir.), 2012, Ibid. pp. 246-251.

veux dire ouais c'est intéressant. On a fait des dégustations quoi.

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

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

Comme nous l'évoquions dans la recherche consacrée à la participation des usagers, l'activité collective représente un investissement personnel de la part de l'individu qui doit être compensé par l'acquisition de nouveaux savoirs et compétences en lien avec ses attentes. Le type d'activité revêt donc une importance considérable et en ce sens, il convient de tenir compte des besoins réels des usagers et des ressources dont ils disposent déjà.

2.3. Manque de temps et de disponibilité

Le facteur temps est un obstacle important à la participation des personnes. Le plus souvent, les créneaux horaires des activités proposées – en journée généralement – ne coïncident pas avec les temps sociaux de la personne. Ainsi, des usagers, pères ou mères (le plus souvent), sont tenus par leurs obligations familiales et n'ont pas de temps à consacrer à des activités et ce, d'autant plus, si celles-ci ont lieu lorsque les enfants ne sont pas à l'école. *A contrario*, on constate un plus large investissement chez les personnes plus âgées qui à la fois, ont moins d'obligations familiales et sont, pour la plupart, pensionnées.

« [Q] : Les activités proposées ici, ça ne vous intéresse pas nécessairement?

[R]: Ce n'est pas ça. J'ai une grande famille. Je n'ai pas beaucoup de temps. [...]...Si j'avais du temps libre, oui... Il faut aider son prochain, il faut participer. Il faut... être à l'écoute comme on a été à l'écoute pour nous. Mais, malheureusement, c'est le manque de temps et la distance... » (G., usager, 40 ans, 11/04/2015).

« La notion du temps pose en quelque sorte la question des priorités qu'ont les personnes. Très souvent les loisirs personnels seront délaissés lorsqu'ils entrent en concurrence avec des préoccupations familiales, administratives ou médicales. »⁵⁹ Une jeune femme, souffrant de graves problèmes de santé, a, par exemple, évoqué le capital temps important qu'elle consacre à ses visites chez le médecin.

« Je ne participe pas [aux ateliers]. Pas le temps. J'ai trop de problèmes de santé. Entre la maison, les médecins, je n'ai pas trop le temps. Et puis, par exemple, je ne sais pas rester assise. Je ne suis pas bien quoi, je ne sais pas rester longtemps. » (U., usagère, 37 ans, 04/04/2015).

Une usagère explique également n'avoir jamais eu l'occasion de participer aux activités proposées dans l'organisme qu'elle fréquente depuis plusieurs années, malgré l'intérêt qu'elle leur porte. Alors qu'à une période elle occupait un emploi dont les horaires coïncidaient avec ceux des ateliers

⁵⁹ HUBERT, H-O, 2012, *Ibid.*, pp. 248.

organisés, aujourd'hui, elle travaille de nuit et consacre ses journées aux tâches domestiques et au repos qu'elle s'octroie après une nuit de travail.

« [Q]: Ici, ils organisent des activités collectives, des ateliers cuisine, des trucs comme ça autour de la nourriture...

[R]: Oui elle m'a déjà proposé mais je n'ai jamais l'occasion de venir

[Q]: A cause de votre travail?

[R]: A cause de mon travail. Avant je travaillais de 9h à 17h30, et je ne savais pas venir. Maintenant, je travaille aussi à N. à Etterbeek et, quand c'est les nuits, je suis tellement fatiguée que...

[Q]: Ça ne vous dit rien...

[R]: Quand je suis à la maison que je me repose pas je reste à la maison, même quand il fait beau, je suis paillasse sur le fauteuil. Je me repose...Enfin, l'après-midi, parce que le matin c'est le nettoyage ou faire autre chose, mais l'après-midi j'aime me reposer ! Peut-être le jour où j'arrête de travailler oui

[Q]: Vous aurez plus de temps...

[R]: Voilà... » (N., usagère, 55 ans, 11/04/2015)

Plus que du temps, les activités collectives peuvent demander beaucoup d'énergie. Or, l'esprit des usagers est souvent occupé par l'ensemble des impératifs auxquels ils sont soumis. L'activité proposée est parfois en complet décalage avec les préoccupations des usagers et leurs inquiétudes face à la précarité de leur situation. De plus, pour les personnes, s'investir dans des projets participatifs peut représenter une démarche symboliquement coûteuse qui conduit ses participants à s'exposer, à afficher leurs forces et leurs faiblesses.

Enfin, en termes de mobilité, de nombreuses contraintes pèsent sur les possibilités de participation des usagers aux activités proposées, au point de les décourager d'y prendre part : la distance à parcourir entre le domicile de la personne et le lieu où se déroule l'activité et corolairement, l'offre des transports publics et le caractère chronophage des temps consacrés à la mobilité, la crainte pour certains de quitter leur quartier de résidence,...

3. L'implication des usagers au sein des organismes d'aide alimentaire : dans quel(s) intérêt(s) ?

Lors des groupes de travail, les professionnels se sont interrogé sur le sens et l'intérêt d'encourager l'implication des usagers et ce spécifiquement au sein des organismes d'aide alimentaire. Ils se sont plus précisément posé les questions suivantes : Qui est à l'initiative de cette implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire ? L'institution, les politiques ou les usagers eux-mêmes ? Dans quel but favoriser cette implication ? Encourager l'activation et l'autonomisation des usagers ? Veiller à leur émancipation ? Leur proposer des loisirs destinés à occuper leur temps ?...

Pour quelques-uns des participants au groupe de travail, l'implication des usagers est un moyen de garantir leur autonomisation. Il s'agit d'activer la personne et de lui donner les ressources qui lui

seront nécessaires pour sortir du circuit de l'aide alimentaire et pour encourager sa prise d'autonomie.

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

A travers ce propos, l'utilisateur est vivement invité à s'« activer » au sein de l'épicerie sociale, cette activation étant considérée à la fois comme un contre-don dont l'utilisateur doit s'acquitter et une condition nécessaire à son autonomisation. Si ce type de discours peut générer une sur-responsabilisation de l'utilisateur, il témoigne également de situations où l'institution impose une forme d'implication (on ne sait pas vraiment laquelle) sans veiller aux attentes réelles des usagers.

Dans un des organismes distributeurs de colis, le bénévolat des bénéficiaires était aussi conçu comme une forme de contre-don. Dans cette institution, des logements étaient mis à la disposition de sans-papiers en échange d'un loyer modeste. Pour certains, payer ce loyer était impossible. Afin de payer leur dette, l'institution leur propose d'être bénévoles et de s'impliquer dans la distribution des colis en échange de quoi ils n'auront pas à payer de loyer et recevront un colis. Si cet aménagement convient aux deux parties, il conduit à s'interroger sur le sens de l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire : le bénévolat est ici obligé par la part d'engagement que l'utilisateur se doit de rendre à l'institution.

Ces témoignages ont suscité de vives réactions chez certains participants au groupe de travail qui ont cherché à déconstruire les missions d'« activation » et d'« autonomisation » attribuées par les politiques sociales au secteur de l'aide alimentaire et de l'aide sociale en général. Ainsi, pour un professionnel, coordinateur d'un restaurant social, il est nécessaire de s'interroger sur le sens et la finalité de ce type d'activités afin de ne pas tomber dans des logiques d'activation qui ont pour effet de sur-responsabiliser la personne. Lors d'un groupe de travail, il s'exprimait en ces termes :

« On ne peut pas tomber dans le truc : "Tu dois t'activer, tu es responsable de ta sortie du système". Dans ce cas-là, c'est remettre la faute sur la personne. Elle se sentira fautive si elle n'arrive pas à s'en sortir, si elle n'arrive pas à s'impliquer. Nous on ne peut pas tomber là-dedans. Ce n'est pas un devoir de s'impliquer parce qu'il y a des situations où c'est même impossible pour x raisons personnelles. » (H., responsable d'un restaurant social, le 18/06/2015).

« Il ne faut pas oublier que c'est politique : j'ai l'impression qu'on subit les conséquences des politiques à divers échelons. On est tous dans cette activation. On dévie à notre manière. On est dans la responsabilisation de l'utilisateur avec l'idée qu'on veut le rendre 'acteur de son changement'. Le rôle qu'on essaye d'avoir n'est-il pas contre-productif par rapport à ce qu'on fait ? » (H., coordinateur d'un restaurant social, groupe de travail, 18/06/2015).

Les activités de sensibilisation ou d'éducation à une consommation raisonnable proposées dans certains organismes d'aide alimentaire peuvent reposer sur une logique capacitaire aux intentions louables. Mais là où cela devient délicat, c'est lorsque la personne ainsi outillée théoriquement, se retrouve dans l'incapacité de mettre en pratique les enseignements qui lui sont transmis. Proposer des ateliers sur l'alimentation saine ou bio, par exemple, peut certes intéresser les usagers. Mais on sait aussi qu'il ne suffit pas de vouloir manger sain/bio pour manger sain/bio. Les ressources réelles de la personne doivent être prises en compte. Une bénéficiaire d'épicerie sociale illustre parfaitement cette idée. Elle évoque sa culpabilité devant son incapacité à se procurer des produits « naturels » et « bio », pourtant conseillés par une nutritionniste suite à un problème de santé :

« Elle m'a dit : c'est vraiment très, très important que tu achètes des choses bio et naturelles. J'ai dit : "je ne peux pas, moi, manger du bio et pas mes enfants à côté de moi". Si je dois préparer du bio, c'est pour tout le monde, ce n'est pas que pour moi. Mais j'ai dit : "ça je ne peux pas". C'est trop cher d'acheter du bio pour tout le monde. » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015).

Sensibiliser les bénéficiaires à de nouveaux modes de consommation requiert une certaine prudence, en particulier lorsque l'aide alimentaire est limitée dans le temps. Il s'agit alors de tenir pragmatiquement compte de la situation probable du bénéficiaire au terme de l'aide. La sensibilisation des usagers à la consommation de produits biologiques et locaux, via des ateliers diététiques au sein d'une épicerie sociale notamment, ne va pas de soi. En effet, si au terme de six mois la personne n'a plus accès à l'épicerie, mais que sa situation n'a en rien évolué et qu'elle doit se contenter désormais de colis alimentaires, les conseils qu'elle aura reçus seront difficilement opérationnels, compte tenu du peu de diversité et de la faible qualité nutritionnelle des denrées distribuées dans les colis. Dans ce cas, comme l'évoque un participant au groupe de travail, « c'est une violence symbolique de plus. On te donne accès au bio et tout ça. Puis, tu te retrouves aux colis avec des boîtes de conserve fabriquées on ne sait où. Ça questionne. Du coup, on ouvre des possibles et ils se referment. » (T., chercheuse FdSS, groupe de travail, 18/06/2015).

En réponse à ce questionnement, des participants ont proposé une vision inclusive et démocratique de la participation des bénéficiaires : l'idée est de favoriser l'inclusion et la consultation des personnes dans la prise de décision, de permettre et d'encourager leur expression tant au sein de l'institution que dans les processus de décisions politiques. Dans la mesure des moyens disponibles dans le secteur, il semble indispensable de tenir compte des ressources et besoins des personnes pour penser les projets dont elles seront les bénéficiaires.

Durant les groupes de travail, un exemple d'initiative a retenu notre attention. Mené dans un service social généraliste, proposant entre autres un restaurant social et des colis alimentaires, un GASAP⁶⁰ a été mis en place avec et pour les usagers. Il a pour objectif d'offrir des alternatives aux modes de consommation classique, hors de l'aide alimentaire. L'accès aux légumes et fruits frais leur est facilité et ils ont la maîtrise de leur pouvoir d'achat. Si les usagers sont acteurs du processus de création du

⁶⁰ « Un GASAP (Groupe d'Achat Solidaire d'Agriculture Paysanne) est un groupe de citoyens qui s'associent directement avec un producteur paysan pour acheter de façon régulière et à long terme, et ce en circuit-court, de quoi se nourrir en produits de saison de qualité. Cela peut-être des légumes, mais aussi des fruits, du fromage, etc. » Pour plus d'informations, consulter le site : <http://www.gasap.be/-Qu-est-ce-qu-un-Gasap->

projet, ils en retirent par ailleurs, la satisfaction de s'inscrire dans une démarche et dans des réflexions collectives sur les produits et leur provenance ainsi que sur les systèmes économiques alternatifs.

Nous le savons, le droit à l'alimentation⁶¹ est bafoué en Belgique ; le développement continu du secteur de l'aide alimentaire et l'augmentation du nombre de ses bénéficiaires en témoignent. Face à cette réalité, il semble nécessaire d'impliquer les usagers dans le système, de les sortir du sentiment d'impuissance, de la sur-responsabilisation individuelle dans laquelle ils sont pris et de développer leur conscience en une responsabilité sociétale de la pauvreté. Il s'agit également de leur offrir la parole afin de mettre en lumière les réalités, trop souvent tues, de l'aide alimentaire en Belgique. .

⁶¹ « Le droit à l'alimentation est un droit de l'homme reconnu par le droit international qui protège le droit de chaque être humain à se nourrir dans la dignité, que ce soit en produisant lui-même son alimentation ou en l'achetant ». Pour analyse approfondie du droit à l'alimentation, voir : De Schutter, O., « Le droit à l'alimentation, facteur de changement », Assemblée générale des nations unies [en ligne], Janv. 2014. URL : http://www.srfood.org/images/stories/pdf/officialreports/20140310_finalreport_fr.pdf

CONCLUSION

Si les données récoltées dans le cadre de cette recherche ne permettent pas de dresser un état des lieux exhaustif des réalités que recouvre le secteur de l'aide alimentaire à Bruxelles, elles ouvrent cependant un champ de réflexion important.

En guise de conclusion, nous proposons de revenir sur les questions, apports et propositions formulés dans les groupes de travail, présentés de façon plus diffuse dans le corps du rapport. A travers cette démarche, il ne s'agit évidemment pas de dresser une liste de prescriptions mais bien d'amener quelques pistes de réflexions ou d'actions qui mériteraient d'être engagées/poursuivies.

Alors que des recettes sont envisageables pour la préparation des aliments, il n'existe pas de recette standardisée applicable clef sur porte pour le fonctionnement de l'ensemble du système d'aide alimentaire. Les modes de fonctionnements des organismes doivent être adaptés aux moyens dont ils disposent, aux contextes dans lesquels ils s'inscrivent et aux caractéristiques de leurs publics. Bien plus, respecter la pluralité des formes d'aide, des philosophies et des modes d'organisation est nécessaire pour répondre à la diversité des contextes et des réalités des usagers.

Par contre, le respect de cette pluralité ne dispense aucunement les organismes à soutenir un questionnement permanent sur leurs options et sur leurs pratiques. Cette interrogation systématique est nécessaire pour que l'aide alimentaire reste pleinement respectueuse des personnes qui y recourent.

1. En ce qui concerne les conditions d'accueil

Pour la majorité des usagers rencontrés, la demande d'aide alimentaire représente une démarche difficile, souvent génératrice d'un sentiment de honte. Ce dernier peut être apaisé ou au contraire renforcé selon les dispositifs d'accueil mis en place au moment de la demande d'aide alimentaire et, ensuite, lors de sa réception. Principalement axé sur les conditions d'accueil des usagers au moment de la réception de l'aide alimentaire, notre terrain d'étude a permis de dresser une liste non exhaustive de leviers susceptibles d'améliorer le ressenti des usagers lorsqu'ils franchissent le seuil de l'organisme d'aide alimentaire :

- Les entretiens nous invitent à interroger l'absence ou le manque de continuité existant entre le temps de la demande d'aide et celui de sa réception, lorsque ceux-ci ont lieu dans deux organisations différentes. Envoyés le plus souvent par un CPAS, les usagers disposent généralement de peu d'informations sur le fonctionnement de l'organisme d'aide alimentaire. Lors de leur première visite, ils peuvent éprouver des difficultés à se repérer ou à comprendre les règles du lieu. S'il est difficilement envisageable que les assistants sociaux accompagnent l'utilisateur lors de sa première visite, ils pourraient par contre travailler à une meilleure communication sur les règles et le fonctionnement du lieu dans lequel il est amené à se rendre. Pour y parvenir, il serait plus généralement bénéfique de renforcer les échanges et la circulation d'informations entre les organismes d'aide alimentaire et les CPAS avec lesquels ils collaborent.

- Le dispositif d'accueil proposé dans l'organisme d'aide alimentaire joue également un rôle significatif sur la manière dont l'utilisateur appréhende le lieu. Dans plusieurs situations rencontrées (essentiellement dans les restaurants sociaux et dans les organismes de distribution de colis), le manque de travailleurs disponibles ne permet pas la mise en place d'un « accueil humain » des personnes. A défaut, une bonne signalétique au sein de l'organisme d'aide alimentaire peut combler cette absence. Sous forme de fléchages clairs et ou d'affiches reprenant les démarches à suivre (horaire de distribution, étapes de la distribution,...) et les règles à respecter (limitation des produits à acheter dans les épiceries, notamment), elles peuvent faciliter l'appréhension du lieu, de ses espaces et de son fonctionnement.
- Au-delà du premier accueil, les conditions d'attente des bénéficiaires constituent également un enjeu important de l'accueil. Réfléchir les possibilités d'aménager un espace dédié aux usagers, par la mise à disposition de chaises par exemple, peut permettre d'atténuer la lourdeur du temps d'attente.
- Enfin, plus que la dimension matérielle, ce sont également les postures des travailleurs de première ligne, le plus souvent des bénévoles, qui gagnent à être régulièrement questionnées, analysées, déconstruites et réévaluées au regard des expériences vécues par les usagers et de leur ressenti. Dans cette lignée, il semble nécessaire d'encourager la formation des bénévoles afin de les sensibiliser aux réalités du secteur et de leurs bénéficiaires et, ainsi, déconstruire leurs éventuels préjugés ou postures inappropriées.

2. En ce qui concerne la limitation temporelle de l'accès à l'aide alimentaire

La fin de l'accès à l'aide est source d'inquiétudes pour bon nombre d'utilisateurs. Les personnes ne sont pas toujours préparées à cette perspective et ne disposent pas toujours d'alternatives ou de ressources pour y faire face. Ainsi, lorsqu'elle est conditionnée à une durée maximale, la fin de l'accès à l'aide peut déstabiliser l'équilibre (budgétaire, notamment) que l'utilisateur était parvenu à maintenir grâce à l'allègement du budget alloué à l'alimentation.

Si, comme l'ont évoqué les participants au groupe de travail, le caractère limité de l'accès à l'aide alimentaire est nécessaire pour assurer un roulement parmi les usagers, ils insistent toutefois sur la nécessité de préparer l'utilisateur à la fin de l'aide afin qu'elle survienne de manière moins brutale. Plusieurs pistes ont en ce sens été soulevées :

- Veiller à une meilleure information de l'utilisateur sur toutes les modalités de l'accès à l'aide alimentaire, dès que celle-ci lui est octroyée.
- Proposer une rencontre avec l'utilisateur, lorsque le terme de l'accès à l'aide approche, de manière à entendre ses éventuelles craintes et à identifier avec lui (sur base de ses ressources), les alternatives vers lesquelles il pourrait se tourner.

- Lorsque l'accès à l'aide alimentaire est limité à une durée précise (six mois, par exemple), réduire progressivement la fréquence de l'accès à l'aide, quelques semaines avant l'échéance, pour éviter une rupture trop violente avec l'aide alimentaire.

3. En ce qui concerne l'accompagnement social individuel

A l'issue de notre recherche, deux constats s'imposent concernant l'accompagnement social individuel :

- D'une part, parmi les usagers que nous avons interrogés, peu sont inscrits dans un suivi social régulier. Les uns expriment ne pas en ressentir le besoin. Les autres, au contraire, souhaiteraient être aidés dans telles ou telles démarches mais ne disposent pas d'une vision claire du paysage associatif et ne savent pas vers qui se tourner.
- D'autre part, contrairement à l'idée reçue selon laquelle l'aide sociale est un moyen nécessaire pour conduire les personnes hors des circuits de l'aide alimentaire en les accrochant à des formes d'accompagnement plus personnalisé, nous constatons que l'aide alimentaire survient le plus souvent pour compléter ou pallier les insuffisances de moyens du travail social.

Ces observations invitent à questionner le sens et la finalité du travail social mené en parallèle de l'aide alimentaire reçue. Pour les intervenants de l'aide alimentaire présents aux groupes de travail, l'accompagnement social individuel doit, sans nul doute, être valorisé sans pour autant être imposé aux usagers. Il doit également être rendu plus accessible. Pour y parvenir :

- Il apparaît nécessaire d'outiller davantage les intervenants (professionnels et bénévoles) présents au moment de la distribution de l'aide alimentaire pour qu'ils puissent être en mesure de répondre aux éventuelles questions des usagers
- Il semble à nouveau important d'encourager une meilleure concertation entre les organismes d'aide alimentaire et les services sociaux (publics et associatifs) de manière à orienter, en connaissance de cause, les usagers.

4. En ce qui concerne l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire

Comme l'indiquait l'un des participants lors d'un groupe de travail, l'implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire pose un ensemble de questions complexes à évaluer, à l'aune des ressources et besoins des personnes à qui ils seront destinés:

« Qu'est-ce que c'est un accompagnement social ? Qu'est-ce que c'est l'implication ? A-t-on les moyens d'assurer l'un et/ou l'autre ? Peut-on se permettre de faire de l'accompagnement social ? Dans quel but ? Vise-t-on l'activation et l'autonomie de la personne ? Les personnes ont-elles vraiment les moyens de s'impliquer et si elles ne

viennent pas, auraient-elles droit aux autres services ? » (H., coordinateur d'un restaurant social, groupe de travail, 18/06/2015).

L'implication peut être utile pour certains usagers qui y trouvent une satisfaction et un certain nombre de ressources. Mais il ne faut pas en déduire une règle généralisable. Elle n'est sans doute pas toujours utile, ni adaptée à tous. Les actions collectives constituent une modalité d'accompagnement qui mérite d'être encouragée et soutenue, sans pour autant devenir une condition d'accès à l'aide alimentaire.

5. En ce qui concerne le droit à l'alimentation et les politiques de lutte contre la pauvreté

En ratifiant le *Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* adopté par l'Assemblée Générale des Nations Unies, le 16 décembre 1966, et en adhérant aux *Directives volontaires à l'appui de la concrétisation progressive du droit à l'alimentation dans le contexte de la sécurité alimentaire nationale*, le 23 novembre 2004 lors de la 127^e session du Conseil de la FAO (Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture), l'Etat belge s'est engagé à garantir un accès durable à une alimentation en suffisance et de qualité pour toutes les personnes qui vivent sur son territoire.

Face à cet engagement, on ne peut que déplorer le fait que l'aide alimentaire reste une nécessité pour 450.000 personnes en Belgique et 55.000 en Région bruxelloise. Car en définitive, l'aide alimentaire ne constitue en aucun cas un système d'alimentation durable, ni dans ses principes, ni dans son effectivité. Elle n'est tout au plus qu'un palliatif à l'ineffectivité du droit à l'alimentation.

L'aide alimentaire est souvent associée à l'urgence humanitaire. On constate surtout qu'elle constitue pour le plus grand nombre un complément nécessaire et structurel à l'insuffisance de revenus, qu'il s'agisse des revenus du travail ou des allocations sociales. Rappelons qu'en Belgique, 5,1 % de la population (soit 561.864 personnes)⁶² est confronté à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande, du poulet, du poisson ou un équivalent végétarien un jour sur deux. La véritable urgence que soulève l'aide alimentaire est celle de concevoir des politiques offensives susceptibles de combattre les inégalités sociales et de garantir à chacun un revenu suffisant pour assurer, de façon autonome et durable, un régime alimentaire adéquat sans entraver la satisfaction des autres besoins élémentaires et l'effectivité d'autres droits fondamentaux (logement, santé, éducation, culture,...).

L'aide alimentaire est une indignité pour un Etat qui se veut civilisé et développé. Il faut continuer à œuvrer précisément pour qu'elle ne soit plus une nécessité. Cet horizon, aussi ambitieux soit-il, doit rester l'objectif prioritaire.

Cependant, jusqu'à ce que l'aide alimentaire ne soit plus un palliatif nécessaire, et précisément parce qu'elle est une indignité politique et sociétale, il convient de tout mettre en œuvre pour respecter la dignité de ceux qui y recourent.

⁶² EU-SILC 2014.

En ce sens, les acteurs de terrain assument leur part de responsabilités lorsqu'ils engagent la réflexion sur une amélioration constante de leurs modes d'action, lorsqu'ils se montrent créatifs et innovants. En ce sens, les quelques pistes qui se dégagent de ce rapport peuvent leur être utiles.

Mais il serait illusoire de croire que les acteurs de terrains, aussi réflexifs, efficaces et humains soient-ils, puissent à eux seuls tout solutionner. Les pouvoirs publics ont aussi un rôle essentiel à jouer en apportant au secteur de l'aide alimentaire les moyens nécessaires à son amélioration.

En l'occurrence, les organismes d'aide alimentaire sont encore trop souvent tributaires de la faiblesse des moyens dont ils disposent :

- Leurs moyens financiers et en ressources humaines sont souvent insuffisants pour dégager du temps et trouver le soutien pédagogique et méthodologique permettant aux intervenants d'évaluer leurs actions, de s'informer, de se former.
- Leurs moyens financiers ne leur permettent pas toujours de financer les transformations qu'ils souhaiteraient apporter à leurs infrastructures (accueil, stockage, etc.).
- Du point de vue de l'approvisionnement, faute de quantités de produits suffisantes pour répondre aux demandes croissantes, ils sont souvent contraints de limiter l'aide dans le temps. Ce faisant, un grand nombre de personnes dont la situation socio-économique ne s'est pas améliorée se retrouvent à nouveau confrontées à l'insécurité alimentaire, continuant ainsi à questionner l'effectivité du droit à un accès durable à l'alimentation pour tous.
- Toujours du point de vue de l'approvisionnement, ils sont bien souvent confrontés aussi à la difficulté d'offrir des denrées alimentaires suffisamment qualitatives et diversifiées. Parmi les produits les plus difficiles à obtenir et à distribuer, on compte notamment les produits frais et principalement les fruits et légumes. Pour bon nombre d'organismes d'aide alimentaire, les produits fournis par le FEAD constituent la source d'approvisionnement la plus importante (parfois l'unique source). Or, malgré le début d'une réflexion entreprise avec le SPPIS, sous l'impulsion de la FdSS, pour améliorer la qualité de ces produits, ces derniers restent fortement industrialisés. Jusqu'à 2015, aucun critère d'équilibre nutritionnel, de goût, de respect de l'environnement, de respect des droits des travailleurs ou des êtres humains n'ont été introduits dans les cahiers de charges. Cette même année, certains critères de santé et de durabilité ont été introduits, mais ils restent extrêmement limités. Le mécanisme des marchés publics conduit à l'achat de lots importants au plus bas prix. Aucun critère d'origine ne peut être intégré (libre marché) tant et si bien que l'aide alimentaire reste majoritairement constituée de produits de piètre qualité, portant atteinte à la santé et à l'environnement (production agro-industrielle, provenance lointaine, empreinte carbone élevée, etc.).

Au regard de la croissance importante du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire, le renfort des moyens dont dispose le secteur est une nécessité vitale pour améliorer les modalités de son action (qualité de l'accueil, des services, qualité et diversité des vivres, etc.) ; non pas pour en faire un système idéal – le véritable idéal étant sa disparition – mais pour garantir et rétablir le respect des personnes tant que reste bafoué leur droit fondamental d'accéder durablement à une alimentation adéquate et de qualité.

BIBLIOGRAPHIE

- CASTEL R., 1995, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490p.
- CLOSSON, C., 2014, Aide alimentaire : Benchmarking », *Rapport final*, Alimentation21 – FdSS-FdSSB, décembre, 84p.
- CONTER B., 2005, « La stratégie européenne pour l'emploi : un discours politique à décoder », in Actes du colloque *Europe et politiques sociales. Comprendre pour agir*, organisé à Bruxelles le 7 décembre 2005 par la FCSS.
- De GAULEJAC, V., 2011, *Les Sources de la honte* [1996], Paris, Points, 315 p.
- DELAVIGNE, A.-E et MONTAGNE K., 2008, « De la honte d'avoir faim dans un pays riche », *Anthropology of food*, 6 | Sept. En ligne. URL : <http://aof.revues.org/4243>
- DU CAJU Ph., 2013, *Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS*, Banque Nationale de Belgique, septembre, pp.43-66.
- FEDERATION BELGE DES BANQUES ALIMENTAIRES, 2014, *Rapport annuel 2014*, 24 p.
- GUIO A.-C., GOEDEMÉ T., 2011, « Stratégie Europe 2020 : quelles implications pour la mesure de la pauvreté et de l'exclusion en Belgique ? », *Reflets et perspectives de la vie économique* 2011/4 (Tome L), p. 31-44.
- HUBERT, H-O (Dir.), NIEUWENHUYS, C, CHAIDRON, A. et BELLEFLAMME, C., 2012, *Recherche-action concernant la participation des usagers dans les associations d'aide alimentaire*, FdSS, 286 p.
- KUZNETS S., 1955, « Economic Growth and Income Inequality », *American Economic Review*, mars, volume XLV-1, pp.1-28.
- MORENVILLE C., 2005, "Aide alimentaire : dépasser le local ou l'histoire cache d'un colis alimentaire, *Cahier Labiso*, Alter, n°73-74.
- OBSERVATOIRE DE LA SANTE ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, 2015, *Baromètre social 2015*, Bruxelles, Commission communautaire commune.
- PIKETTY Th., 2013, *Le capital au XXI^e Siècle*, Paris, Seuil, p. 55.
- SCHOCKAERT I., MORISSENS A., CINCINNATO S., NICAISE I., 2012, *Armoede tussen de plooiën. Aanvullingen en correcties op EU-SILC voor verborgen groepen armen*, KUL-HIVA.
- SERRE, A. et VLEMINCKX, J., 2015 « Les enjeux de l'accueil », *Cahiers de la recherch'action (FdSS)*, n°1, janv., 23 p.
- SERRE, A. et VLEMINCKX, J., 2015, « Connaissance du secteur et orientation dans les services existants l'accueil », *Cahiers de la recherch'action (FdSS)*, n°4, Oct-Nov, 23 p.
- SPP Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté et Politique des Grandes Villes, *Programme opérationnel belge pour le Fonds européen d'aide aux plus démunis : aide alimentaire, aide matérielle et mesures d'accompagnement 2014-2020, Rapport annuel 2014*, p. 7

Standard & Poor's, 2014, *How Increasing Income Inequality Is Dampening U.S. Economic Growth, And Possible Ways to Change the Tide*, 5 août.

STIGLITZ J.E., 2012, *Le prix de l'inégalité*, Paris, Les liens qui libèrent, p.73.

ANNEXES

ANNEXE I : Grille d'entretien	102
ANNEXE II : Grille d'observation	109
ANNEXE III : Benchmarking aide alimentaire	112
ANNEXE IV : Synthèse du groupe de travail exploratoire	131
ANNEXE V : Description des quatre thématiques proposées	138
ANNEXE VI : Synthèse du groupe de travail « L'accueil dans les organismes d'AA : des choix organisationnels aux philosophies défendues »	141
ANNEXE VII : Synthèse du groupe de travail « Regards d'usagers sur l'aide octroyée »	159
ANNEXE VIII : Synthèse du groupe de travail « Quelle implication pour les usagers dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) forme(s) et avec quels effets ? »	178
ANNEXE IX : Synthèse du groupe de travail : « Accompagnement social parallèle : faut-il anticiper la fin de l'aide et comment ? »	193

ANNEXE I

Recherche Aide alimentaire

Grille des thèmes à aborder

Pour introduire l'entretien:

- Présentation de la recherche, de la FDSS, de l'équipe de recherche
- Rappel de la garantie d'anonymat
- Expliquer que l'entretien est enregistré et justifier/rassurer si besoin

Le guide impose assez arbitrairement certains termes ou dénominations. Il parle d'"aide alimentaire", de "professionnels", de "centres", de "suivi social", etc. => s'adapter en privilégiant au maximum les termes utilisés par l'enquêté.

THEME I. Connaissance générale du centre

Pour introduire l'échange

<u>Sous-thèmes</u>	Je rencontre différents usagers qui fréquentent divers centres. Pourriez-vous décrire ce centre et ce qu'il fait ?
Centre	-A quoi sert-il ? Quels objectifs poursuit-il ? -Quels sont les services ou activités qu'il propose ? -Comment les avez-vous découverts (affiches, professionnel, accueil, site internet,...) ?
Professionnels	-Combien de personnes travaillent dans ce centre ? -En quoi consiste leur travail ? Quel est leur rôle ? ✓ Pensez-vous qu'être assistant social et bénévole c'est la même chose? ✓ Ont-ils des rôles différents ?
Bénéficiaires	-Qui vient dans ce centre ? Pourquoi ?

THEME II. Situation actuelle

Approche biographique : quelle articulation existe-t-il entre la présence de l'utilisateur dans ce centre aujourd'hui et les étapes de son parcours ?

<u>Sous-thèmes</u>	Et vous, pourquoi êtes-vous ici aujourd'hui (aide mobilisée)?
Contexte et motivations	-Quel type d'aide êtes-vous venu chercher ? -A partir de <u>quand</u> et <u>pourquoi</u> avez-vous décidé de faire appel à l'aide alimentaire ? ✓ Depuis quand y pensiez-vous ? Si vous y pensiez depuis un moment, pourquoi avoir attendu ? ✓ Et avant de recourir à ce type d'aide, avez-vous déjà fait appel à un centre social? Pour d'autres raisons ? Lesquelles ?

Choix du centre	<p>-Comment avez-vous connu ce centre ? (connaissance, bouche-à-oreille, autre professionnel...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pourquoi l'avez-vous choisi? (proximité, professionnels, qualité de l'accueil ?, contenu, ...) ✓ Depuis quand venez-vous ici ? <p>-En connaissez-vous d'autres?</p> <p>-Auriez-vous eu la possibilité d'en choisir un autre ? Pourquoi ? Le ou lesquels ?</p>
Expériences du système d'aide alimentaire	<p>-Avez-vous fait l'expérience d'autres centres pour demander l'aide alimentaire ?</p> <p>- Était-ce différent ? (organisation, professionnels, nature de l'aide,...)</p> <p>-Comment avez-vous su qu'obtenir de l'aide alimentaire était possible ?</p>

THEME III. La demande d'aide alimentaire

Selon le(s) dispositif(s) d'aide alimentaire, elle se décline sous différentes formes. Etre attentif à ces (non) différences.

<u>Sous-thèmes</u>	Vous souvenez-vous de votre première visite <u>dans ce centre</u> ? Pouvez-vous m'expliquer comment cela s'est passé ? Que veniez-vous demander ?
Accueil (personnes et lieu)	<p>-Avez-vous été accueilli ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Par qui ? Comment ? ✓ Que vous a dit cette personne ? <p>-Pouvez-vous me décrire le lieu dans lequel vous êtes arrivé ?</p> <p>- Avez-vous du attendre ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si oui, où (salle d'attente/dehors/file/...) ? ✓ Combien de temps avez-vous patienté ? <p>-Y avait-il d'autres personnes présentes ? Pour quelles raisons étaient-elles là ?</p> <p>-Est-ce que vous pensez qu'elles vivent la même situation que vous? Qu'elles demandent la même chose?</p>

<p>Premiers entretiens et suivi social parallèle</p>	<p>-Avez-vous été reçu par quelqu'un en entretien ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cette personne s'est-elle présentée ? Comment ? ✓ Qu'est-ce que vous lui avez dit ? Qu'a-t-elle répondu ? ✓ Etiez-vous satisfait de ses réponses ? ✓ Avez-vous pu poser toutes les questions que vous vouliez ? ✓ Que vous a proposé cette personne ? ✓ Est-ce que ça vous convenait ? ✓ Est-ce que ça correspondait à ce que vous attendiez ? ✓ Etiez-vous surpris de la façon dont la rencontre s'est déroulée ? ✓ Est-ce cette personne qui prend des décisions ? Si non, qui en prend ? ✓ -Avez-vous l'occasion de donner votre avis ? Osez-vous lui dire ce que vous pensez ? <p>-Avez-vous pu choisir le type d'aide qui correspond le plus à vos besoins (colis alimentaire/restaurant social/épicerie sociale) ?</p> <p>-Avez-vous bénéficié de l'aide demandée le jour même ? Si non, après combien de temps ?</p> <p>-D'autres entretiens ont-ils suivi ou suivront-ils ? Avec quelle régularité ? Dans quel but ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tous se sont-ils déroulés de la même manière ? ✓ Ces entretiens sont-ils obligatoires ? Si oui, savez-vous pourquoi ? ✓ Est-ce toujours la même personne qui vous reçoit ? ✓ Que connaît-elle de votre situation ? ✓ De quoi parlez-vous ensemble ? <p>-Ces entretiens concernent-ils uniquement l'aide alimentaire ou abordez-vous d'autres problèmes de votre vie ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si oui, quoi ? Quel est le contexte ? ✓ Quels sont les moyens mis en œuvre ? <p>-Avez-vous un suivi social avec un autre professionnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dans quel contexte ? ici ou ailleurs ? Avec qui ? ✓ Comment cela se passe-t-il ? ✓ Vous l'a-t-on suggéré ? Qui ? Pourquoi ? ✓ Les différentes personnes qui vous ont reçu se connaissent-elles ?
<p>Conditions de l'octroi</p>	<p>-Avez-vous du fournir des justificatifs ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A qui ? Pourquoi ? Lesquels ? ✓ Est-ce que la personne vous a dit pourquoi ? ✓ Selon vous, ces demandes sont-elles justifiées ? ✓ Etiez-vous obligé de fournir les documents ? <p>-Y-a-t-il des critères d'accès ? Qu'en pensez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ces critères sont-ils les mêmes pour tout le monde ? Y a-t-il des exceptions ? ✓ Sont-ils les mêmes dans tous les centres ? ✓ Avez-vous une idée de qui fixe ces critères ? <p>-Combien de fois (par mois) pouvez-vous bénéficier de l'aide ?</p> <p>-Est-ce limité dans le temps ?</p>

Autres moyens d'accès à l'information	<p><i>Vous avez une certaine expérience du fonctionnement de ce centre :</i></p> <p>-Toutes les informations et explications vous ont-elles été transmises par le personnel ? (services disponibles, procédure administrative, critères d'accès, public,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ -Si non, comment les avez-vous obtenues ? (affiches, flyers, agents d'accueil, autres usagers,...) ? ✓ -Ces informations vous ont-elles suffi?
---------------------------------------	--

THEME IV. Octroi de l'aide et réception

Le moment de la réception et les usages

<u>Sous-thèmes</u>	Comment ça se passe lorsque vous venez chercher votre colis alimentaire / lorsque vous vous rendez au RS / lorsque vous effectuez vos achats à l'ES ?
Organisation	<p>-Pouvez-vous décrire le lieu?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Où ça se déroule ? ✓ Trouvez-vous le lieu adéquat ? <p>-Qui est présent (bénévole, usagers...) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qui distribue l'aide et comment? ✓ Y-a-t-il du monde ? ✓ Avez-vous parlé avec les autres personnes présentes ? Pourquoi ? De quoi ? <p>- Vous demande-t-on une participation financière ? Est-ce la même pour tous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>ES</u>: Comment expliquez-vous que certaines denrées soient gratuites? <p>-Etes-vous satisfait de l'aide reçue ? Cela se passe-t-il comme on vous l'a annoncé ?</p> <p>-Que pensez-vous de cette organisation (files, tickets,...) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Est-ce facile de comprendre le fonctionnement ? ✓ Ce fonctionnement vous convient-il ? Vous sentez-vous à l'aise ? Pourquoi ? ✓ Que ressentez-vous ?
Les règles au moment de la distribution /repas/achat	<p>-Y-a-t-il des règles à respecter au moment de la réception de l'aide ? Lesquelles ? Qu'en pensez-vous ?</p> <p>-Qui fixe ces règles ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comment en avez-vous pris connaissance ? <p>-Est-ce qu'on vous informe sur le pourquoi des règles ? Qu'en pensez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Est-ce que vous les comprenez, est-ce que vous les trouvez justes/utiles ? ✓ Ces règles sont-elles les mêmes pour tout le monde ? <p>-Quelles sont les conséquences si vous ne respectez pas les règles ?</p> <p>-Y a-t-il des règles avec lesquelles vous êtes en désaccord ?</p>

Contenu	<p>-Pouvez-vous me décrire les derniers achats/<i>menu/colis</i> que vous avez <i>reçus/faits</i> ?</p> <p>-L'aide est-elle toujours identique ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ d'une fois à l'autre ? ✓ pour tous ? ✓ Si non : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous pensez qu'elle dépend des habitudes, des préférences de chacun, de la composition des ménages,...? ▪ Pensez-vous que l'aide est adaptée au profil, à la situation familiale, aux préférences (régime alimentaire, habitudes culturelles, etc.) <p>- Combien de temps tenez-vous avec un <u>colis alimentaire</u> /avec vos achats ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous approvisionnez-vous ailleurs pour la nourriture? ✓ Comment complétez-vous le colis, les achats de l'épicerie ? <p>-L'aide reçue vous satisfait-elle?</p> <p>-Les produits vous plaisent-ils ? Sont-ils à votre goût ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Y-a-t-il des produits que vous souhaiteriez trouver et qui manquent ? ✓ Vous a-t-on demandé votre avis ? <p>-Est-ce que vous consommez tout ? Et que faites-vous avec ce que vous ne consommez pas ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quand vous n'aimez pas un produit, qu'en faites-vous? ✓ Le consommez-vous quand même ? ✓ Avez-vous des astuces ? ✓ Faites-vous des échanges avec les autres personnes présentes? <p>-Est-il possible de refuser un produit?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous arrive-t-il personnellement de refuser certains produits? Lesquels? Pourquoi? ✓ Est-ce fréquent? <p>-Vous arrive-t-il de négocier les produits reçus avec les travailleurs? (un produit plutôt qu'un autre,...)</p> <p>- En général, avez-vous le sentiment de manger d'une manière qui vous convienne ?</p> <p>-Accordez-vous de l'importance à la <i>provenance</i> des aliments ? (biologique, local, respect de l'environnement, des travailleurs,...)</p> <p>-Avez-vous l'habitude de cuisiner ? Que préparez-vous avec les produits que vous recevez/achetez ?</p>
---------	---

THEME V. Autres activités

Connaissance et/ou fréquentation d'ateliers ou activités liés à l'aide alimentaire

<u>Sous-thèmes</u>	Le centre organise-t-il des activités? De quel type? En lien avec l'aide alimentaire?
	<p>- Comment les avez-vous connues ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Y participez-vous ? Pourquoi ? Depuis quand ? ✓ Pouvez-vous me décrire comment ça se passe ? <p>- Est-ce accessible à tout le monde ? Quelles sont les conditions d'accès ?</p> <p>-Qu'est-ce que ça vous apporte (lien social, émancipation, développement de</p>

	<p>connaissances/compétences, occupation,...) ?</p> <p>-Est-ce que lors de ses activités, vous parlez d'alimentation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comment ? Quelles méthodes utilise-t-on ? ✓ Comment ça se passe ? <p>- Y apprenez-vous des choses ? Quoi ?</p> <p>-Quelles (autres) thématiques sont abordées lors des ateliers ? (santé, sport, confiance en soi, autres ?...)</p>
--	---

THEME VI. Autres réseaux significatifs et ressources pour la personne

<u>Sous-thèmes</u>	Dans votre vie en général, certaines personnes vous apportent-elle un soutien particulier ? qui ? à quelles occasions ? à quelle fréquence ?
Ressources familiales, amicales, et connaissances	<p>-Avez-vous des proches avec lesquels vous partagez votre quotidien ? (conjoint, enfants, petits-enfants ou amis ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quelle relation entretenez-vous avec eux ? ✓ sont-ils au courant de vos problématiques sociales / de votre recours à l'aide alimentaire ? ✓ En cas de problème, pourriez-vous faire appel à eux ? (est-ce un soutien ?)
Réseaux communautaires (voisinage, association, communauté religieuse...)	<p>-Etes-vous lié à un collectif, une communauté, une association, en tant que membre ou simplement en participant à une ou plusieurs activités ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ si oui laquelle ? pourquoi ? ✓ qui y rencontrez-vous ? ✓ quel lien entretenez-vous avec les membres ? ✓ En cas de problème, pourriez-vous faire appel à eux ? (est-ce un soutien ?)
Réseau professionnel	<p>-Avez-vous un emploi ? lequel ?</p> <p>-Quelle relation avez-vous avec vos collègues, anciens collègues ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En cas de problème, pourriez-vous faire appel à eux ? (est-ce un soutien ?)
Autres ? (école, formation, médecin...)	<p>-D'autres personnes importantes pour vous dont vous voudriez parler ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qui ? Origine du lien ? Fréquence des relations ? ✓ En cas de problème, pourriez-vous faire appel à elle(s) ? (est-ce un soutien ?)

THEME VII. Fin de l'aide alimentaire

<u>Sous-thèmes</u>	Quelle est la durée de l'aide que vous percevez? Il y a une limite dans le temps? Pourquoi?
	<p>-Vous a-t-on dès le départ annoncé la durée d'aide accordée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quand ? Qui ? ✓ Qu'en pensez-vous ? ✓ Cette limite de durée est-elle selon vous justifiée ? <p>-Que va-t-il se passer quand l'aide prendra fin ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous l'avez préparée ? ✓ Avec qui ? <p>-Y pensez-vous ? En avez-vous parlé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avec qui ?

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que vous a-t-on répondu ? -Pensez-vous pouvoir avoir accès à d'autres aides? <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lesquelles et où? ✓ Vous tournerez-vous vers d'autres centres ? De quel type ? - Pensez-vous que vous continuerez à venir dans ce centre? Pour quelles raisons ? -Pensez-vous que le personnel de ce centre continuera à vous aider ? De quelle manière ?
--	---

THEME VIII. Connaissance générale du système de l'aide alimentaire et vision macro

<u>Sous-thèmes</u>	Il y a différents centres d'aide alimentaire à Bruxelles... Vous avez une idée d'où proviennent les denrées qu'ils utilisent ? D'où elle vient l'aide alimentaire ?
Connaissance générale du système de l'aide alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> -Les centres fonctionnent-ils seuls, de manière indépendante ou travaillent-ils ensemble ? -Où s'approvisionnent-ils ? (dons, Etat, Europe,...) -Comment sont-ils financés ? Disposent-ils de moyens suffisants? -En discutez-vous? <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avec qui? (personnel, professionnels, usagers,...) ✓ Que vous répond-t-on?
Rôle de l'aide alimentaire dans la société	<ul style="list-style-type: none"> -C'est quoi l'aide alimentaire pour vous ? <ul style="list-style-type: none"> ✓ Est-ce une <u>aide</u> ? -Tout le monde peut-il avoir droit à l'aide alimentaire? <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si non, qui la reçoit, qui y a droit? ✓ A qui s'adresse l'aide? -Quel est son rôle dans la société? <ul style="list-style-type: none"> ✓ Est-ce que c'est utile ? Pourquoi ? -Pensez-vous qu'on en aura toujours besoin ? -Quelles sont les limites de l'aide alimentaire telle qu'elle est mise en œuvre aujourd'hui ? -Avez-vous personnellement constaté des évolutions dans le secteur de l'aide alimentaire ?

Avant de conclure : Fiche signalétique

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Age - Sexe - Niveau d'études - Profession - Emploi ou autre occupation - Statut marital - Nb Enfants | <ul style="list-style-type: none"> - Quartier de résidence (+ moyen de transport utilisé pour se rendre au centre : à pied ? en bus ? etc.) - Nationalité (Si immigré, date d'installation en Belgique) - Logement : locataire ? social /privé ? - Ressources financières (revenus et/ou allocations) |
|--|---|

ANNEXE II

GRILLE D'OBSERVATION

NOM DU CENTRE :

TYPE(S) D'AIDE ALIMENTAIRE PROPOSÉ(S) DANS LE CENTRE :

Colis Restaurant social Epicerie sociale Autres :

JOUR(S) et horaires DE(S) OBSERVATION(S) :

- Obs° 1 : le de à Moment observé :

- Obs° 2 : le de à Moment observé :

- Obs° 3 : le de à Moment observé :

REMARQUES SUPPLEMENTAIRES / contexte des observations :

.....

1. Description des abords du centre

Visibilité du centre de l'extérieur			
Centre visible de loin ? (repérable comme centre social ? affiche ? plaque ?)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Horaires des permanences visibles (portes, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-

Commentaires (*ex : adresse, type de quartier, ressenti général*) :

.....

2. Dans le centre

Description des locaux et de l'accueil			
Locaux vétustes ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Entrée / Accès ?	<input type="checkbox"/> libre	<input type="checkbox"/> Sonnette	
+ Demande de présentation ? (nom, prénom, heure de RDV, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Indication locaux (pancartes, couloir, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Dimensions des locaux (tous centres et services compris)	<input type="checkbox"/> Grand	<input type="checkbox"/> moyen	<input type="checkbox"/> petit
Autres centres dans le bâtiment ?	<input type="checkbox"/> Oui, précisez le nb :		<input type="checkbox"/> Non
Plusieurs services ?	<input type="checkbox"/> Oui, précisez le nb :		<input type="checkbox"/> Non
Accès au service	<input type="checkbox"/> ascenseur	<input type="checkbox"/> escalier	<input type="checkbox"/> couloir
Présence d'une salle d'attente (distincte de l'espace de distribution) ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Salle d'attente commune à plusieurs services ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
Pièces séparées ? (salle d'attente/ distribution de l'aide / suivi, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-
Présence physique d'un lieu accueil ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> +/-

Présence humaine d'accueillant(s) pour le 1 ^{er} accueil ? - Nombre de personnes assurant le 1 ^{er} accueil ? - Fonction/statut/formation ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> +/- <input type="checkbox"/> bénévole(s) <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> art. 60 <input type="checkbox"/> Autre(s) :
Organisation / Fonctionnement de l'attente	<input type="checkbox"/> Inscription sur liste <input type="checkbox"/> Inscription auprès d'une personne <input type="checkbox"/> File d'attente sans inscription <input type="checkbox"/> Numéro/ticket <input type="checkbox"/> Autre :
Temps d'attente approximatif	<input type="checkbox"/> Court (5-15') <input type="checkbox"/> Moyen (20- 45') <input type="checkbox"/> Long (+45')
Disposition de l'espace d'accueil / attente ? (précisez le nombre)	<input type="checkbox"/> Chaises : <input type="checkbox"/> Fauteuils :..... <input type="checkbox"/> Table(s) : <input type="checkbox"/> Coin pour enfants <input type="checkbox"/> Autre(s) :
Proposition douceurs dans l'espace d'accueil / d'attente :	<input type="checkbox"/> Eau <input type="checkbox"/> café /Thé <input type="checkbox"/> Biscuits <input type="checkbox"/> Autres :
<i>Si différent</i> : Disposition de l'espace de <u>distribution</u> (des colis, des repas, de l'épicerie) ? (précisez le nombre)	<input type="checkbox"/> Chaises : <input type="checkbox"/> Fauteuils :..... <input type="checkbox"/> Table(s) : <input type="checkbox"/> Coin pour enfants <input type="checkbox"/> Autre(s) :

Commentaires :

.....

.....

.....

Occupation humaine des lieux ouverts	Nombre (vu au total)	Présence
Présence de la Direction	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais
Présence des professionnels	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais
Présence de bénévoles	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais
Usagers présents	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais
Distinction usagers/bénévoles ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> +/-
Distinction professionnels /bénévoles ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> +/-

Commentaires (*ex : quelle est l'ambiance dans le lieu ?*) :

.....

.....

.....

Informations disponibles	
Canaux d'information ?	<input type="checkbox"/> Tableau d'affichage <input type="checkbox"/> Tableau « à écrire » <input type="checkbox"/> Téléviseur <input type="checkbox"/> Annonces orales <input type="checkbox"/> Flyers <input type="checkbox"/> Affiches <input type="checkbox"/> Autres :
Volume/quantité d'informations disponibles ?	<input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> plutôt peu <input type="checkbox"/> plutôt beaucoup <input type="checkbox"/> Enormément
Dans quels lieux ?	<input type="checkbox"/> couloir(s) <input type="checkbox"/> espace d'accueil et/ou salle d'attente <input type="checkbox"/> salle de distribution /de repas / magasin <input type="checkbox"/> toilettes

	<input type="checkbox"/> Autres :
Dans quelles langue(s) ?	<input type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Néerlandais <input type="checkbox"/> Arabe <input type="checkbox"/> Espagnol <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Allemand <input type="checkbox"/> Autres :
Types d'infos ? thèmes abordés ?	<input type="checkbox"/> Infos générales sur le centre (horaires, services, etc.) <input type="checkbox"/> Autres centres proposant de l'aide alimentaire <input type="checkbox"/> Activités ou ateliers <u>en lien</u> avec l'Aide alimentaire <input type="checkbox"/> Activités ou ateliers <u>non liés</u> à l'aide alimentaire <input type="checkbox"/> brochure sur l'alimentation saine / le sport / la santé <input type="checkbox"/> Autres sujets : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formation / emploi <input type="checkbox"/> Enfance / éducation <input type="checkbox"/> cours de langue <input type="checkbox"/> cours d'informatique <input type="checkbox"/> Culture / loisirs <input type="checkbox"/> santé / mutuelles <input type="checkbox"/> Logement <input type="checkbox"/> Energie <input type="checkbox"/> Droit/justice <input type="checkbox"/> vie quotidienne <input type="checkbox"/> Actualités <input type="checkbox"/> Autres :

Commentaires (Ex : préciser la quantité d'informations mises à disposition des usagers et l'ambiance créée par ce biais) :

.....

.....

.....

.....

3. Autres observations

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE III

BENCHMARKING AIDE ALIMENTAIRE

Catherine CLOSSON

Phase 1 – Projets identifiés

Phase 2 – Projets approfondis :

- **La passerelle d'eau de Robec**, Lyon (FR),
- **Solidariteit.Eva**, Ekeren (BE),
- **Récoltes solidaires**, Montréal (CA),
- **Marché solidaire**, La Ciotat (FR),
- **Barcelona Solidarity Card**, Barcelone (ES).

Les documents annexes de cette étude de Benchmarking sont accessibles sur demande à info@fdss.be

N°	PROJET	Porteur(s) de projet	Localisation	Lancement	Principales actions et objectifs	Plus d'infos
ACCESSIBILITE						
1	Le petit chariot: épicerie solidaire intercommunale itinérante	Centre communal d'action sociale Chanlan-sur-Saune	Chalan-sur-Saune	2005	L'épicerie solidaire itinérante prend la forme d'un bus urbain aménagé en épicerie et en lieu d'accueil des usagers . Ce bus assure des permanences dans chaque commune pour vendre des produits alimentaires et d'hygiène et proposer un accompagnement individuel des personnes ainsi que des actions collectives. Les permanences assurées à proximité d'une salle municipale donnent lieu, selon les modalités liées aux besoins et aux ressources des usagers, à l'organisation d'animations, d'informations sur des thèmes divers. La forme, le caractère à la fois intercommunal et itinérant du projet est une première nationale. L'initiative est née en raison de la conception d'un lieu de vente qui est aussi un vrai lieu d'accueil des personnes (confidentialité, agrément du lieu). Sur le fond, l'approche extensive du public par l'ouverture de l'épicerie itinérante aux nouvelles formes de précarité est en phase avec la demande sociale du territoire.	http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=695&cle=
2	Epicerie itinérante	- Association de l'épicerie itinérante - Banque alimentaire de Rouen	La Hallotière (Normandie, FR)		Avec le soutien de la banque alimentaire, "l'association de l'épicerie itinérante" souhaite venir en aide aux personnes en situation de précarité qui habitent des petites communes	http://france3-regions.francetvinfo.fr/haute-normandie/2014/10/27/seine-maritime-une-epicerie-ambulante-pour-distribuer-de-l-aide-alimentaire-en-milieu-rural-578600.html
SERVICES – PRODUITS						
3	Permanences santé	Epicerie solidaire de la Croix-Rouge	France		- Deux fois par an, un professionnel du centre d'examen de santé réalise une permanence sur le site de distribution à l'épicerie sociale . Il informe les personnes sur l'existence des examens médicaux gratuits et fixe un rendez-vous avec les personnes qui le souhaitent. Des permanences de consultation gratuite ophtalmo/opticien Des permanences d'une équipe mobile psychiatrie/précarité	Créer, gérer, animer une épicerie sociale – Guide pratique : http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/guide_pratique.pdf
4	Barcelona Solidarity Card (cf. Projets approfondis)	Ville de Barcelone	Barcelone (ES)	2013	La ville de Barcelone a décidé de dépoussiérer son système d'aide alimentaire. Exit les coupons et les chèques en papier, place à la modernité : une carte de paiement Visa de solidarité alimentaire. La municipalité de Barcelone a présenté ce nouveau système, qui prend la forme d'une carte de paiement classique, à puce et siglée Visa. Les usagers des services alimentaires voient ainsi l'aide fournie directement sur leur carte. Le plus ? Les bénéficiaires pourront l'utiliser auprès des points de distribution d'aide alimentaire tenus par les associations, mais aussi directement dans les magasins de proximité.	http://fr.myeurop.info/2013/06/07/a-barcelone-une-carte-de-paiement-pour-l-aide-alimentaire-9789 http://comerc.bcn.cat/en/current-news/barcelona-solidarity-card-aid-good http://eldigital.bcn.cat/en/my-new-post-144_15949.html
5	Oeuf-Lait-Orange	- Fondation OLO - Centres locaux de services communautaires	Québec (CA)	1990	Durant la grossesse, la Fondation permet aux futures mamans qui vivent sous le seuil de faible revenu d'améliorer leur alimentation en leur fournissant chaque jour 1L de lait, un œuf, un verre de jus d'orange ainsi que des suppléments de vitamines et minéraux . Ceux-ci sont remis dans le cadre d'un suivi individuel offert la plupart du temps en CLSC. Et c'est la combinaison de cet accompagnement avec les aliments OLO qui permet d'atteindre le résultat souhaité : un bébé en santé dont le poids à la naissance est adéquat et une nouvelle maman qui débute avec confiance l'aventure parentale. La Fondation OLO comprend bien cependant que l'arrivée d'un enfant amène beaucoup de questions. Pour aider les CLSC et autres organismes de la communauté à fournir des réponses concrètes et des services adaptés aux parents de tout-petits, la Fondation OLO a lancé 1000 jours pour savourer la vie. 1000 jours, c'est la période qui représente la grossesse et les deux premières années de vie de l'enfant. Durant cette période charnière, la Fondation OLO, à travers les intervenants, accompagne les parents dans le développement de saines habitudes alimentaires.	http://fondationolo.ca/que-faisons-nous/notre-action/?doing_wp_cron=1415011684.4132699966430664062500

MIXITE - LIEN SOCIAL

6	Epicerie sociale durable et solidaire (cf. Projets approfondis)	La Passerelle d'eau de Robec	Lyon (FR)	2005	<p>L'adhésion solidaire est souscrite par les habitants du quartier qui souhaitent soutenir l'épicerie sociale. L'adhésion solidaire donne accès à l'épicerie sur les produits alimentaires bio, locaux et/ ou issus du commerce équitable, mais aussi aux ateliers. Depuis 1 an, 50 familles viennent également chercher leur panier d'AMAP (association pour le maintien d'une agriculture paysanne). En achetant, au prix du marché, des produits bio, locaux, ou issus du commerce équitable, les adhérents solidaires permettent aux adhérents bénéficiaires d'avoir accès à ces produits grâce à des prix modérés (50% en dessous du marché). Ateliers et événements sont régulièrement organisés tout au long de l'année afin de favoriser la rencontre, la solidarité et l'investissement personnel: atelier nutrition santé, atelier cuisine, atelier de réflexion sur l'association et ses projets, événements (Noël des enfants, fêtes locales, etc.). La démarche de la Passerelle d'Eau de Robec instaure une forme de mixité sociale et permet d'améliorer l'auto-financement de l'association.</p>	<p>http://www.eauderobec.org/Qui-sommes-nous/presentation.html http://www.rhone-alpesolidaires.org/favoriser-la-mixite-sociale-l-epicerie-solidaire-la-passerelle-d-eau-de-robec</p>
7	Solidariteit.eva (cf. Projets approfondis)	vzw EVA-centrum / vzw Sociaal Winkelpunt	Ekeren (VI)	2013	<p>Deze nieuwe winkelvorm combineert winkelen en ontmoeten. Het is het resultaat van een intensieve samenwerking tussen vzw EVA-centrum en vzw Sociaal Winkelpunt. Solidariteit.eva is een buurtwinkel waar mensen voeding, verzorgings- en huishoudproducten kunnen kopen. Het aanbod wordt aangevuld met bio- en fair trade producten. Wat de solidaire buurtwinkel speciaal maakt, is dat de winkel ook een ontmoetingspunt is waar alle mensen uit de buurt welkom zijn. Tijdens de officiële opening werd het meterschap toegekend aan Cath Luyten en Isabella Levens, een inwonster van Ekeren.</p>	<p>http://www.sociaalwinkelpunt.be/sociale_winkelpunten/solidariteit.eva_ekeren</p>
8	Le Tour du Monde en 80 goûts	Epicerie sociale Epicea	Vierzon (FR)	2011	<p>Pour travailler de manière participative avec les habitants, le CCAS et le centre médical de santé ont décidé de s'associer sur la thématique de l'alimentation, notamment pour fédérer des partenaires autour de la Semaine nationale du Goût. Ce projet repose sur une double stratégie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - impulser une dynamique collective au niveau du territoire en co-pilotant l'organisation de la Semaine du Goût et en mutualisant des moyens et des compétences, au fur et à mesure du projet; - mettre en place des groupes de travail mélangeant les habitants et les professionnels sociaux ou médico-sociaux organisateurs de manière à valoriser l'initiative citoyenne et l'autonomie. <p>L'innovation repose sur la construction d'un projet avec les acteurs en fonction du thème choisi en commun. Depuis plusieurs années, la multiplication des animations (d'ateliers cuisine en passant par des démonstrations de restaurateurs, un jeu forum, des animations à destination des écoles ou des adolescents, en passant aujourd'hui par des animations avec les commerçants ou dans un bus de la ville) apporte une nouvelle perspective: celle de pouvoir partager de manière variée sur l'alimentation avec des habitants qui se rencontrent et qui utilisent ce support comme moyen d'échanges.</p>	<p>http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1333</p>
9	Marché Solidaire (cf. Projets approfondis)	- Centre communal d'action sociale (CCAS) - CAF - Voisins et citoyens en Méditerranée	La Ciotat (FR)	2010	<p>Le Marché Solidaire se déroule tous les lundis. Les denrées sont récupérées le matin dans aux supermarchés locaux Carrefour et Casino, puis à la banque alimentaire à Marseille par un véhicule réfrigéré du CCAS. Au même moment, un autre groupe formé de bénévoles des différentes associations installe les premiers produits en étal. L'accueil se déroule librement de 13h30 à 16h30. Un travailleur social et des bénévoles sont disponibles pour accueillir les ménages de manière chaleureuse et conviviale autour d'une boisson et d'un café et partager des gâteaux "maison" faits par les usagers. Le travailleur social accompagne les discussions autour de thèmes tels que la scolarisation des enfants, l'école, les vacances, etc. Cette organisation de l'accueil permet aux ménages de faire connaissance entre eux, qu'ils se motivent mutuellement pour participer à des ateliers collectifs. Cette modalité d'accueil permet aussi aux professionnels et bénévoles d'être dans une autre forme de rencontre avec l'autre. Les usagers participent à l'organisation du lieu tant dans l'axe du marché à travers le rangement et le nettoyage, que dans l'axe du lien social à travers des initiatives personnelles telles que la gestion d'une bibliothèque, l'animation d'ateliers d'arts plastiques ou bricolage ou encore le partage d'informations dans différents domaines. Est alors mise en exergue la participation des usagers qui donne tout son sens au marché solidaire et permet la valorisation des compétences de chacun.</p> <p>Les ateliers collectifs, l'axe éducatif du projet, sont animés par un travailleur social et un bénévole. Le choix des thèmes est fait avec les usagers: économies d'énergie, gestion du budget, esthétique et image de soi, crédits, coiffure, etc.</p>	<p>http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1258</p>

10	Donnez/Give 30	Onze banques alimentaires	Canada		L'idée de la campagne Donnez/Give 30, est que chacun, indépendamment de sa foi, puisse faire un don à des banques alimentaires au Canada pendant le mois de Ramadan sur le site www.give30.ca afin de lutter contre la faim dans leur communauté. « Donnez/Give 30 a été créé pour motiver les gens qui jeûnent durant le Ramadan à donner une portion de l'argent qu'ils économisent en sautant des repas durant ce mois. Les gens qui ne jeûnent pas peuvent également participer. » a déclaré le fondateur de Donnez/Give 30, M. Ziyaad Mia en précisant que les dons peuvent provenir de tout le monde, peu importe leur croyances et leurs valeurs. "Donnez la valeur économisée en apportant votre lunch pour un mois ou encore l'équivalent de 30 jours de l'argent alloué à votre café. Peu importe le geste, ça peut faire la différence dans la vie de ceux qui n'ont pas assez à manger, » explique M. Mia.	http://www.give30.ca
PARTICIPATION						
11	Evaluation et satisfaction des bénéficiaires	Epicerie sociales françaises	France	2014?	Questionnaires de satisfaction et d'évaluation envers les accueillis, téléchargeables sur le site des Banques alimentaires.	http://www.banquealimentaire.org/articles/evaluation-004332
12	De la culture du jardin au jardin des cultures	CCAS de Creil	Creil (FR)	2011	L'idée du jardin est née lors d'une discussion informelle au "coin café" de l'épicerie sociale réunissant une dizaine de personnes âgées. Un bénéficiaire est intervenu avec humour et a annoncé: "et si on faisait un petit potager!". Très vite, un petit groupe de volontaires, accompagné par l'animateur du CCAS, s'est emparé de cette idée pour relever le défi et monter un véritable projet. Au fil du temps, le jardin collectif est devenu un lieu de lien social, culturel et intergénérationnel. En 2012, les promoteurs du projet ont cerné d'autres besoins touchant de près ou de loin à l'activité jardinage. Cette "analyse des besoins" a été faite de manière empirique. L'animateur a organisé de façon informelle des réunions trimestrielles, ouvertes à l'ensemble des jardiniers, qui ont permis de passer d'un constat à une action, d'où l'émergence d'une sorte de plate-forme de microprojets. Ce projet s'inscrit dans l'agenda 21 de la ville de Creil (ville aux 107 nationalités). > Mise en place d'une plateforme de microprojets (jardinage, bricolage, cuisine, marche santé, etc.) s'inscrivant dans la démarche du développement durable, gérée par les bénéficiaires eux-mêmes et axée sur l'intergénérationnel et la mixité sociale . Pour chaque action, le même mode opératoire est mis en oeuvre, reposant sur une co-élaboration qui permet le mélange des expériences et connaissances de chacun: constat partant d'un dysfonctionnement social et établi par les "utilisateurs" des prestations du CCAS; constitution d'un groupe-projet restreint constitué d'usagers et "guidé" par un ou des agents du CCAS pour rechercher des éléments de solutions; choix d'un axe de travail; définition succincte des étapes à réaliser; etc.	http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1286
13	Ieders stem telt	Samenlevingsopbouw et associations partenaires	Flandre	2012	Participation des bénéficiaires au débat politique local: réalisation d'une exposition, rencontres avec des politiciens locaux, compteur de voix, etc.	<i>Sociaal aan de slag met voedseloverschotten</i> , Lief Vandevorst : http://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/sociaal-aan-de-slag-met-voedseloverschotten
14	Pots de confiture contre denrées non périssables	CCAS de Raches	Raches	2008	Le CCAS a obtenu d'une grande surface l'autorisation d'enlever des denrées alimentaires fraîches une fois par semaine. Il a ensuite mobilisé des bénéficiaires de l'aide alimentaire et leur a demandé de donner un peu de leur temps en bénévolat pour aller chercher les denrées avec le véhicule mis à disposition par la municipalité. Les denrées récoltées sont diverses et en quantité non négligeable, mais rapidement périssables . Par ailleurs, bon nombre de fruits ne pouvaient pas être redistribués car, durant le transport, certains s'abîmaient ou s'écrasaient. Les fruits devaient donc être triés et ceux jugés trop abîmés pour être distribués aux familles étaient jetés. L'idée est venue de fabriquer des confitures avec ces fruits et de proposer à la population d'échanger les pots de confiture contre des denrées non périssables (café, pâtes, riz, etc). Dès qu'une famille devient bénéficiaire de l'aide alimentaire, elle est invitée à s'investir dans l'opération en réalisant quelques heures de bénévolat . Ramassage et enlèvement des fruits, recyclage, triage, nettoyage, stockage des pots, conditionnement des fruits, confection et mise en pot des confitures, gestion des stocks de confitures, tenue d'un stand une fois par mois... les tâches proposées sont nombreuses et variées.	http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1015
15	Récoltes solidaires (cf. Projets approfondis)	Carrefour alimentaire Centre-Sud Banque alimentaire Information alimentaire populaire Centre-Sud	Montréal (CA)	2014	Parmi nos efforts pour accompagner les résidents du quartier Centre-Sud vers l'autonomie et la sécurité alimentaire, nous lançons au printemps 2014 un projet-pilote prometteur : le projet Récoltes solidaires. Le Carrefour alimentaire amorce ce projet-pilote en partenariat avec la banque alimentaire locale afin de favoriser une acquisition de compétences alimentaires différentes, de faire mieux connaître les ressources du quartier et de mener les participants vers une plus grande autonomie alimentaire . Pour ce faire, 20 participants seront amenés à se joindre aux activités courantes du Carrefour qui seront autant d'occasion d'apprentissage et d'expériences humaines, notamment les cuisines collectives, le Marché solidaire Frontenac et un projet d'initiation à l'agriculture en partenariat avec le Jardin botanique de Montréal.	http://www.carrefouralimentaire.org/services-et-activites/m-impliquer/accompagnement/

INFORMATION & ANIMATIONS

16	Information et animations	Epicerie solidaires Croix-Rouge	France		Concours de recettes, jeux pédagogiques, informations sur les produits, distribution de recettes, dégustations, ateliers cuisine, etc.	Créer, gérer, animer une épicerie sociale – Guide pratique : http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/guide_pratique.pdf
17	Concours de cuisine	CESF Banque Alimentaire Manche	Manche (FR)		Nous avons organisé un concours entre les différentes associations dans lesquelles j'anime des ateliers-cuisine. Objectif: la créativité et la valorisation des ressources. Chaque association constitue une équipe et réalise les épreuves. La finale se déroule dans un lieu neutre. Le principe est que chaque équipe remporte un prix, pour lequel "elle est la meilleure": goût, originalité, présentation des plats, décoration de la table."	Créer, gérer, animer une épicerie sociale – Guide pratique : http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/guide_pratique.pdf
18	La Compagnie des Gourmands	ANDES	France		Ateliers cuisine parents/enfants	http://www.epicerie-solidaires.org/news/la-compagnie-des-gourmands
19	Cuisinettes mobiles	Banques Alimentaires françaises	France		Cette cuisinette se présente comme une mini-cuisine transportable regroupant un four mixte, 2 plaques électriques, un évier et 2 plans de travail repliables. Cet outil est composé d'un corps de cuisinette et d'un pied sur roulette. Il peut être une solution alternative quand l'épicerie sociale n'est pas équipée d'une cuisine aménagée. La cuisinette mobile peut être transportée dans une voiture ou une camionnette. Les épicerie sociale peuvent acquérir une cuisinette mobile via la Banque Alimentaire.	Créer, gérer, animer une épicerie sociale – Guide pratique : http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/guide_pratique.pdf
20	Ateliers d'Éducation populaire en alimentation	Sésame (Service d'Éducation et de Sécurité Alimentaire de Mercier-Est)	Montréal (CA)		Situé dans le quartier Mercier-Est (Tétreaultville), le Sésame travaille activement à la sécurité alimentaire de ses résidents en leur donnant accès à des aliments nutritifs, culturellement acceptables, par des moyens qui respectent la dignité de chacun et en leur donnant accès à de l'information adéquate favorisant le développement et la prise en charge personnelle ; Il organise et met en place des solutions adaptées aux besoins des différents groupes de population autant à court terme que pour l'entraide et le développement à long terme de leur capacité d'autonomisation. - Comptoir alimentaire - Popote roulante - Ateliers d'éducation populaire en alimentation - Cuisines collectives - Repas institutionnels - Achats collectifs - Programme BBBB Bonne Boîte Bonne Bouffe (fruits et légumes frais de production locale à faible coût), etc.	http://www.arrondissement.com/montreal/servicededucatoinetdesecuritealimentairedemercierestsesame?division=23

POLITIQUES PUBLIQUES

21	Programme Alimentation et Insertion (PAI)	Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt	France	2003	Pour la 11ème année consécutive a été lancé le Programme Alimentation et Insertion (PAI) Ce programme né en 2003 a un double objectif : améliorer l'équilibre alimentaire des personnes en situation de précarité et créer du lien social. Le Programme alimentation insertion repose sur l'élaboration et la distribution d'outils pédagogiques et pratiques à destination des associations d'aide alimentaire et de leurs bénéficiaires : un calendrier annuel et des affiches reprenant des conseils nutritionnels. - Depuis 2007 un concours est lancé chaque année afin que les recettes qui illustrent le calendrier proviennent des bénéficiaires. - Depuis 2012, le concours « actions » a pour objet de valoriser et de diffuser des actions initiées par les associations et entreprises avec les bénéficiaires de l'aide alimentaire et la société civile.	http://alimentation.gouv.fr/programme-alimentation-insertion-2014
22	Programme National pour l'Alimentation	Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt	France		4 axes: - faciliter l'accès à tous à une alimentation de qualité - améliorer l'offre alimentaire - améliorer la connaissance et l'information sur l'alimentation - promouvoir le patrimoine alimentaire et culinaire français	http://alimentation.gouv.fr/pna
23	Food Policy Councils	Toronto, Vancouver, New York, Los Angeles, etc.	Canada & Etats-		Composés d'acteurs diversifiés (municipalité, universités, acteurs commerciaux, citoyens, banques alimentaires, églises, etc.), les Food Policy Councils émettent des recommandations aux Conseils municipaux sur le système alimentaire local, y compris le programme et les changements de politiques pour améliorer le système.	http://tfpc.to http://www.vancouverfoodpolicycouncil.ca http://www.nyscfp.org http://goodfoodla.org

PHASE 2 – PROJETS APPROFONDIS

LA PASSERELLE D'EAU DE ROBEC, (épicerie solidaire durable), Lyon (FR)

✧ **Porteur de projet** : La Passerelle d'eau de Robec (association Loi 1901)
www.eauserobec.org

✧ **Personne de contact** : Mme Sophie Robert, Directrice
Tel : + 33 4 72 87 07 16 - Email : direction.pedr@sfr.fr

✧ **Partenaires** :

- 53 partenaires associatifs et institutionnels pour l'envoi des bénéficiaires (voir annexe)
- 22 fournisseurs pour des produits accessibles à tous (voir annexe)
- 7 fournisseurs pour des produits réservés aux bénéficiaires de l'aide alimentaire (voir annexe)

✧ **Couverture géographique** :

2 arrondissements et une commune limitrophe de Lyon (France)

✧ **Date de lancement** : 2001

✧ **Objectifs du projet** :

L'association la Passerelle d'eau de Robec a pour objectif premier **l'accompagnement citoyen des personnes en difficultés financières et/ou sociales** dans une démarche de solidarité et d'échange favorisant le lien social. Pour ce faire, elle a créé en 2001 une **épicerie sociale et solidaire** qui répond au droit fondamental de **l'accès à une alimentation choisie, équilibrée et de qualité pour tous**.

L'association vend des produits à tous ses membres, avec une **politique tarifaire distincte selon les ressources**. Ainsi, **tous les publics se côtoient et s'impliquent ensemble** au sein d'un même projet solidaire de développement local. Par le choix des **produits proposés, issus, entre autres, de l'agriculture durable et responsable**, l'épicerie participe à la **prise de conscience écologique** et favorise l'évolution des comportements de ses consommateurs. De plus, la **mixité de population** au sein de l'association à but non lucratif, ainsi que son **modèle économique**, peuvent lui permettre de prétendre à une **autonomie financière partielle**.

Parallèlement à son activité d'épicerie, la Passerelle d'eau de Robec anime des **ateliers d'information et de sensibilisation** sur les thèmes de la nutrition et de la santé, la vie quotidienne, la citoyenneté et organise des **activités artistiques et culturelles choisies par ses adhérents**.

L'épicerie sociale et solidaire participe au développement économique local par l'embauche d'adhérents bénéficiaires, son tissu partenarial fort, son approvisionnement et le partage de son expérience qui peut l'amener à créer d'autres établissements. L'association se veut non confessionnelle et non affiliée à un parti politique. Elle défend un projet citoyen par sa gouvernance et sa philosophie.

✧ **Publics cibles** :

Les **adhérents bénéficiaires** sont des personnes disposant d'un reste à vivre disponible inférieur à 6 euros par jour et par personne et répondant à 5 critères fixés par l'épicerie :

1. habiter le 1er ou le 4e arrondissement de Lyon ou avoir une prescription des partenaires associatifs,
2. rencontrer des difficultés financières,
3. bénéficier d'un accompagnement dans le réseau social ou associatif,

4. établir et réaliser un projet de vie,
5. devenir adhérent de l'association.

L'utilisateur reçoit une carte d'adhésion valable 1 an strictement personnelle et nominative, renouvelable. L'adhésion à l'association s'élève à 3 €.

Les **adhérents solidaires** versent une cotisation annuelle de 10€ à l'association. Ils ont accès aux produits bio, du commerce équitable et du terroir proposés à l'épicerie au prix moyen du marché, et à toutes les activités de l'association.

L'adhésion solidaire n'ouvre pas l'accès aux produits issus du réseau d'approvisionnement caritatif (qui bénéficie d'une défiscalisation).

✧ **Actions mises en œuvre :**

- L'accès à une alimentation choisie, équilibrée et de qualité par l'ouverture d'une épicerie sociale et solidaire.
- L'accompagnement citoyen individuel et collectif par l'organisation d'ateliers et animations.
- La création de lien social par la mixité du public et les animations.

✧ **Moyens disponibles :**

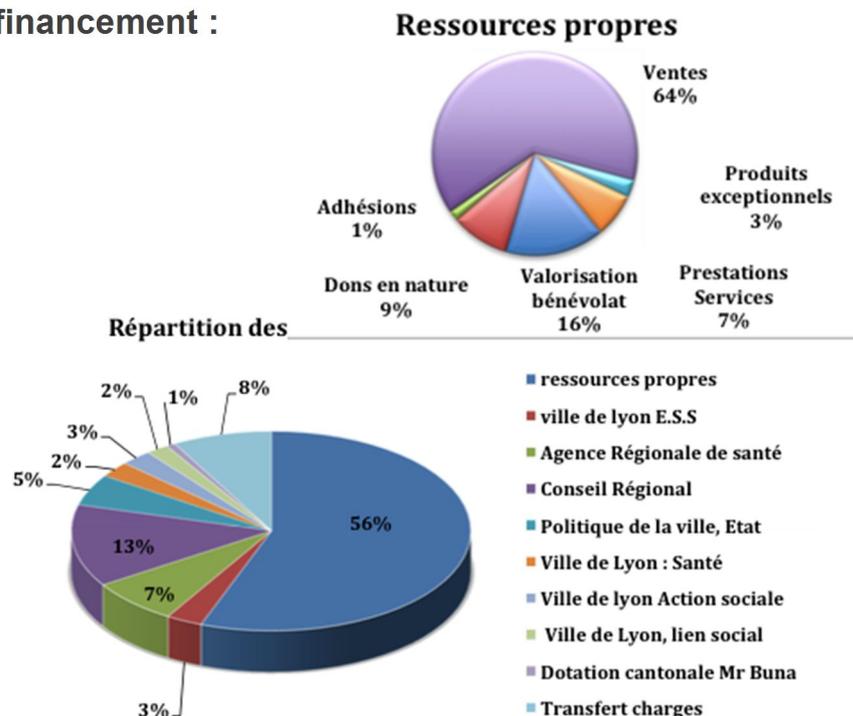
Budget annuel : 250.000 € (avec valorisation du bénévolat : 20.000 €)

Moyens humains : 5,4 ETP

Contributions volontaires en nature :

- préparation d'ateliers
- co-animation d'ateliers
- animation du site internet
- étiquetage, mise en rayon, inventaire, tenue de caisse
- événements
- groupes de travail : recherche de fournisseurs, communication
- collectes alimentaires

✧ **Sources de financement :**



Prise en charge financière des personnes en difficulté (2014) :

Financements publics : 92.000 € soit 245 €/famille/an & 105 €/personne/an

Financement par l'association : 127.500€ soit 340 €/famille/an & 145 €/personne /an

✧ **Résultats tangibles du projet :**

En 2013, l'association a permis d'accueillir **969 personnes à l'épicerie** dont 438 enfants pour 421 dossiers. En 2012, l'association comptait 850 personnes (369 dossiers).

Sur l'année 2013, on note 135 nouvelles entrées, 128 renouvellements et 158 sorties. Ces **158 sorties** résultent de plusieurs motifs :

- 141 sont des sorties positives : 88 projets de vie réalisés et 53 projets de vie partiellement réalisés ;
- 7 sont des dossiers peu utilisés (les personnes sont venues peu de fois) ;
- cette année 10 dossiers ont été non actifs.

On constate un nombre de sortie du dispositif en grosse augmentation : +57% lié en grande partie aux nouveaux dispositifs de contrat d'insertion mis en place par l'Etat et un nombre de renouvellement en diminution de 21%.

✧ **Evaluation :**

Voir pré-bilan 2014 en annexe.

✧ **Principaux freins :**

- Les têtes de réseau européenne et française d'approvisionnement et d'accompagnement des structures d'aide alimentaire qui ne défendent pas la même philosophie de l'aide à l'autre et instrumentalise le milieu associatif à travers des conventions aux clauses non compatible avec ce type de projet innovant.
- Une nouvelle approche de l'aide à l'autre basée sur la laïcité et l'implication citoyenne pas suffisamment portée par les politiques publiques.
- L'allongement de la période d'accès à cause d'une dégradation générale du niveau financier des citoyens.

✧ **Principaux leviers :**

- Mobilisation citoyenne suite à un réel écho du changement proposé dans la mise en œuvre de l'action sociale française.
- Réseaux alternatifs

✧ **Développements futurs envisagés :**

- Création d'un autre établissement sur le Grand Lyon.
- Développement du réseau approvisionnement.

✧ **Vos conseils à une structure qui voudrait reproduire le projet :**

- Inclure toutes les personnes concernées dès la construction du projet.
- Réfléchir à la philosophie du projet.
- Prévoir un accompagnement au montage par des structures avec une expérience terrain.

✧ **Commentaires libres :**

Des visites du projet sur site sont possibles. Prendre contact avec la coordinatrice (coordonnées ci-dessus).

✧ **Annexes :**

- Plaquette de présentation
- Partenaires institutionnels et associatifs
- Partenaires approvisionnement
- Pré-bilan 2014



SOLIDARITEIT.EVA (solidaire buurwinkel), Ekeren (BE)

✧ **Porteur de projet** : Vzw EVA-centrum, Ekeren (BE)

✧ **Personnes de contact** :

- Piet Hostyn, Président EVA-centrum : 03 542 64 13 - piet.hostyn@telenet.be
- Hilde Van Hoijweghen, EVA-centrum : 0498 53 65 60 – hilde.van.hoijweghen@skynet.be

✧ **Partenaires** :

- Sociale dienst van OCMW Antwerpen-Ekeren
- Mutualiteit De Voorzorg,
- Christelijke Mutualiteit
- Woonbegeleiding Noord Antwerpen
- Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW)
- Sociaal winkelpunt (sociale kruideniers Vlaanderen)

✧ **Couverture géographique** : Ekeren

✧ **Date de lancement** : septembre 2013

✧ **Objectifs du projet** :

- Offrir à des personnes vivant dans la pauvreté, la possibilité d'acheter des produits à bas prix et la participation à des activités.
- Une solidarité avec des gens qui achètent à un prix légèrement plus élevé et participent à la gestion du centre.

✧ **Publics cibles** :

- Personnes en situation de pauvreté
- Personnes du quartier et sympathisants

✧ **Actions mises en œuvre** :

- Epicerie solidaire
- Espace de rencontre avec thé et café
- Conversation en néerlandais
- Ecole des devoirs
- Repair café et ateliers
- Groupe de femmes
- Sport pour les hommes

✧ **Moyens disponibles** :

- Environ 40 personnes (permanents et volontaires)

✧ **Sources de financement** :

- Clients solidaires de l'épicerie
- Loterie Nationale
- Province d'Anvers

✧ **Résultats tangibles du projet** :

- Par leurs visites hebdomadaires à l'épicerie, les bénéficiaires nouent des contacts et sont encouragés à prendre part à la vie sociale du centre.

✧ **Evaluation :**

Pas encore d'évaluation menée

✧ **Développements futurs envisagés :**

Faire connaître le projet via :

- flyers (distribués deux fois par an dans les bus communaux)
- presse locale
- stands d'info
- témoignages

✧ **Vos conseils à une structure qui voudrait reproduire le projet :**

- Elargir la participation des clients solidaires
- Créer un site internet
- Elargir le nombre de fournisseurs

✧ **Commentaires libres :**

- Nous trouvons important de ne pas séparer l'aide alimentaire de l'accompagnement social.

✧ **Annexe :**

- Flyer Solidariteit.eva



RÉCOLTES SOLIDAIRES, Montréal (CA)

✧ Porteur de projet :

Carrefour alimentaire Centre-Sud, Montréal
www.carrefouralimentaire.org

✧ Personne de contact :

Alexie Giguère-Groulx, responsable mobilisation et engagement :
a.giguere-groulx@carrefouralimentaire.org - tel. : 1-514-525-6611

✧ Partenaires :

- CDC (Corporation de développement communautaire) Centre-Sud
- Information alimentaire populaire Centre-Sud (service d'aide alimentaire)
- CSSS (Centre de santé et de services sociaux) Jeanne-Mance

✧ Couverture géographique :

Quartier Centre-Sud de l'arrondissement Ville-Marie (Montréal, Québec)

✧ Période : avril à octobre 2014 (projet-pilote)

✧ Objectifs du projet :

Le projet-pilote consiste à soutenir le **développement de capacités individuelles et collectives d'agir d'une douzaine d'usagers de la banque alimentaire** via :

- un accompagnement personnalisé
- une vaste gamme d'activités et un programme d'ateliers
- un partenariat fort et innovant entre nos organisations (Rencontres-Cuisines, Marché Solidaire Frontenac et Information alimentaire populaire Centre-Sud).

En bref, notre projet vise, pour ces participants, **l'acquisition, la valorisation et la poursuite d'une plus grande autonomie alimentaire.**

Les objectifs centraux de l'initiative sont :

- Favoriser **l'apprentissage et le partage de compétences alimentaires** afin de valoriser une alimentation saine et ultimement, l'autonomie alimentaire des usagers de la banque alimentaire de Centre-Sud.
- Créer de nouvelles **alliances structurantes et innovantes entre les organismes du quartier** afin d'assurer un meilleur accès et une réponse adéquate aux besoins de la population du quartier.
- Créer un **continuum de services** entre ces organismes et **faciliter l'accès à des aliments sains.**
- Créer du leadership positif pour la communauté avec la **formation d'agents de changement dans le quartier.**

✧ Public cible :

Une douzaine d'usagers de la banque alimentaire

✧ Actions mises en œuvre :

1. Mobilisation d'une douzaine d'usagers de la banque alimentaire.
2. Accompagnement des participants dans les 3 volets d'actions du projet (voir ci-dessous) :
 - marché solidaire Frontenac,
 - cuisines collectives de Rencontres-cuisines,
 - jardin collectif au jardin botanique de Montréal.
3. Gratuité de l'ensemble de services offerts aux participants (panier de 10\$ après un quart de bénévolat au marché, billets d'autobus pour le jardin botanique et 1 cuisine collective par mois).
4. Suivis et accompagnement personnalisés des usagers vers les services et ressources du quartier en fonction de leurs besoins particuliers.

5. Formation de leaders offerte à 5 participants, engagés comme agents de changement de leur communauté.
6. Fin du programme: évaluation et bilan du projet-pilote et structuration d'un plan d'action pour la prochaine année d'activité.

Marché solidaire :

Issu d'une initiative citoyenne visant à l'amélioration de l'offre en aliments sains et frais dans le quartier Centre-Sud, le Marché Solidaire Frontenac tient son principal marché saisonnier du mois de juin jusqu'à octobre. Au Marché, on trouve principalement des fruits et légumes du Québec à faible coût, une section de produits biologique, des épices et du miel. *Nouveautés 2014 : pain frais artisanal de la coop du Four de la Pointe et les délicieux fromages du Gré des champs sont maintenant en vente dans nos quatre marchés! Selon les principes de l'éco-alimentation, le Marché a mis sur pied un système d'approvisionnement en circuit court de façon à assurer la fraîcheur des aliments, limiter les coûts liés aux intermédiaires et au transport tout en soutenant l'agriculture locale. En plus de bonifier l'offre alimentaire au cœur du quartier Centre-Sud, le Marché se veut un espace de rencontres et d'échanges, une vitrine de diffusion culturelle et un terrain propice à la mobilisation citoyenne autour des enjeux de l'éco-alimentation.

Pour son fonctionnement, le Marché compte sur la participation de citoyens intéressés à soutenir l'accès à des aliments frais et sains dans le quartier. L'approvisionnement est un défi de taille pour tout organisme qui oeuvre en alimentation. Nous développons diverses stratégies pour s'assurer d'offrir des aliments sains, écologiques et solidaires dans l'ensemble de nos programmes. Nous participons depuis quelques années à mettre en place une mutuelle d'approvisionnement mettant en lien des acteurs de la mise en marché avec des producteurs locaux.

Cuisines collectives :

Grâce à l'intégration de l'organisme Rencontres-Cuisines, le Carrefour accompagne plusieurs groupes de cuisines collectives. En parallèle du Marché Solidaire Frontenac qui améliore directement l'accès à une saine alimentation pendant l'été et l'automne, Rencontres-Cuisines soutient l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés individuelles ou collectives permettant de mieux s'alimenter aux résidents du quartier, particulièrement les personnes défavorisée au niveau social et économique.

Une cuisine collective est un groupe de personnes qui mettent en commun leurs connaissances, leurs compétences et leurs efforts dans le but de concocter des plats sains, économiques et savoureux. Au Carrefour, chaque groupe est autonome et décide de ses priorités, du rythme de ses rencontres et des recettes qu'il préparera.

✧ **Moyens disponibles :**

- Budget total : environ 25.000\$ CAD (17.800 €)
- Moyens humains : 1 ressource à temps complet
- Moyens financiers (hors personnel): moins de 5.000\$ CAD (3.550 €)

✧ **Sources de financement :**

- Deux financements provenant de fondations privées

✧ **Résultats tangibles du projet :**

- Sondages auprès des bénéficiaires très positifs : **acquisition et valorisation de compétences alimentaires** concrètes des participants.
- Meilleure **connaissance des ressources et services offerts dans le quartier** afin de répondre à leurs besoins particuliers (recherche d'emploi, comité logement, appui dans des démarches auprès des services à la clientèle du service d'électricité, etc.

✧ **Evaluation :**

- Sondage auprès des participants. Cependant il n'a pas été remis par tous les participants. Nous sommes toujours en attente de deux sondages avant de pouvoir clôturer l'évaluation.

- Nous procédons aussi à une évaluation interne de nos activités en lien avec le cadre logique sur lequel nous nous étions concentrés dans l'élaboration de ce projet. De manière générale, l'expérience s'est révélée être un grand succès. Les évaluations des participants sont particulièrement éloquentes et positives.

- Le bilan complet du projet-pilote est en cours d'écriture.

✧ Principaux freins :

- Il est clair que nous devons revoir certaines dimensions du projet, surtout la **dimension de leadership participatif** dans lequel nous avons envie d'impliquer certains participants plus indépendants.

- Nous devons aussi revoir les **structures d'accompagnement**, notamment via l'embauche d'une autre ressource afin d'équilibrer l'accompagnement, revoir le référencement clair des participants vers les ressources du quartier et la division des tâches relatives à la planification des ateliers et des activités proposées.

✧ Principaux leviers :

- Plusieurs leviers clairs, notamment par les **partenariats** établis au sein de la communauté et auprès de plusieurs **bailleurs de fonds** très intéressés à se joindre à la démarche. Des **leviers communautaires** aussi semblent vouloir être développés entre des organismes qui aimeraient se lier à nos démarches notamment au niveau de l'implication des participants dans des instances de consultation publique.

✧ Outils réalisés :

Pour le moment, peu d'informations ont été diffusées sur le projet puisqu'il s'agissait d'un projet-pilote.

- Une **vidéo promotionnelle** est en cours de création et sera disponible sur notre site web.

- Un **blog** a été mis en place par une partie des participants au projet, notamment dans la démarche liant le jardin collectif du Jardin botanique de Montréal avec les cuisines collectives qui en découlait. <http://lescuisiniersaujardin.wp.acaia.ca/>

- Une **carte interactive** recense les principales ressources en alimentation du Centre-Sud (voir www.carrefouralimentaire.org):

1. Accès : fruits et légumes frais, dépannage, magasin partage, Bonne boîte bonne bouffe (BBBB), repas communautaires, etc.
2. Développement de compétences : cuisines collectives, ateliers et outils pédagogiques
3. Projet d'agriculture urbaine : jardins collectifs, jardins communautaires et jardins «Incroyables comestibles»
<http://www.carrefouralimentaire.org/services-et-activites/manger/carte-ressources/>

✧ Développements futurs envisagés :

Plusieurs dimensions sont encore à développer, notamment :

- la dimension d'accompagnement à plus large échelle,
- l'implication de leaders participants qui auraient un effet multiplicateur dans la communauté,
- la création d'un espace d'échanges et de consultation qui aurait un réel impact sur la mise en place d'une politique alimentaire dans notre quartier.

✧ Vos conseils à une structure qui voudrait reproduire le projet :

Prendre le pouls de la communauté et prendre du temps pour mobiliser des gens qui ont une réelle envie de s'engager et surtout de réaliser l'implication importante que représente un tel projet de prise en charge alimentaire individuelle et collective.

✧ Commentaires libres :

Nous aimerions être mis en contact avec des organismes qui promeuvent le même genre de projet visant l'autonomie et le développement d'une vision critique de l'alimentation d'une population défavorisée.



MARCHÉ SOLIDAIRE, La Ciotat (FR)

✧ Porteur de projet :

Centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ciotat (Bouches-du-Rhône, France)

✧ Personne de contact :

Régine Jelezian, responsable du Service social, Mairie de la Ciotat

Tel : +33 4 42 83 89 23 – r.jelezian@mairie-laciotat.fr

✧ Partenaires :

- Caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône (CAF 13)
- Conseil général des Bouches-du-Rhône (CG 13)
- Secours catholique
- Secours populaire
- Croix-Rouge
- Entraide protestante
- Banque alimentaire de Marseille
- Carrefour de la Ciotat
- Casino de la Ciotat

✧ Couverture géographique :

- Ville de la Ciotat

✧ Date de lancement : septembre 2010

✧ Objectifs du projet :

• Pour les usagers

- Compléter l'offre du territoire en matière d'aide alimentaire
- Favoriser l'équilibre alimentaire en proposant des produits frais
- Favoriser le lien social entre les usagers du marché
- Restaurer la dignité des ménages bénéficiant d'une aide alimentaire en leur permettant de choisir les produits
- Permettre la participation des usagers à ce projet
- Proposer des actions collectives (ateliers, repas, etc.)

• Pour les associations

- Intervenir différemment auprès des ménages en difficulté et sortir d'une distribution classique
- Fédérer leurs actions et permettre le « travailler ensemble »

• Pour le CCAS

- Développer le travail interpartenarial (associations caritatives, CAF, Banque Alimentaire, etc.) à travers un projet
- Développer la mixité de travail professionnels/bénévoles
- Soutenir les associations dans leur engagement au service d'un projet coordonné
- Mailler le territoire à travers les bénévoles des associations

✧ Publics cibles :

- Ménages de la Ciotat habitant majoritairement trois « zones urbaines sensibles » (ZUS).
- Un groupe de 30 à 35 ménages tous les 4 mois avec possibilité d'un renouvellement.
- Les bénéficiaires sont référés par trois partenaires institutionnels, puis l'accès est validé par une commission de partenaires institutionnels et caritatifs. Les critères d'admission sont essentiellement la notion de projet, c'est-à-dire reprendre le paiement d'un loyer, régler une facture, s'inscrire dans une démarche de lien social pour rompre l'isolement, attendre le versement de ressources, retrouver un équilibre alimentaire, etc. Aucun paiement ni contribution financière ne sont demandés. La contrepartie réside dans la réalisation du projet, participer aux actions collectives et s'inscrire dans une démarche de lien social. Voir règlement intérieur et Livret d'accueil du bénéficiaire en annexes.

✧ Actions mises en œuvre :

Marché solidaire tous les lundis après-midi de 13h30 à 16h30.

- Le marché se déroule dans des locaux et dans la cour de l'œuvre de jeunesse mis à disposition par l'Association la Vaillante. Ce lieu, à l'abri des regards, permet une plus grande discrétion et facilite la venue des ménages et le fait qu'ils restent, pour certains, l'après-midi entier à échanger.

- Produits à disposition :

- fruits et légumes variés
- produits laitiers : beurre, fromages, yaourts, lait
- viandes
- plats cuisinés

La quantité de marchandises du panier est déterminée en fonction du nombre de personne qui compose le ménage et des capacités de produits disponibles. En 2012, le panier moyen était de l'ordre de 20 kg.

- La période d'accès est de 4 mois et les bénéficiaires sont invités à être présents tous les lundis et à participer à l'organisation du marché. Les ménages sont accueillis au marché par des bénévoles, invités à s'installer et à prendre une boisson. Ce moment se veut un moment de répit, d'échange et de discussion. Le projet individualisé du ménage n'est pas abordé dans ce lieu-là. Le travailleur social accompagne les discussions autour de thèmes tels que la scolarisation des enfants, l'école et les relations avec les enseignants, les vacances, etc.

- Une première réunion qui rassemble l'ensemble des bénéficiaires pour la période est organisée le 1er jour du marché. Nous expliquons le fonctionnement et le principe de leur participation que nous sollicitons pour :

- la mise en place et le rangement (aide au déchargement des marchandises, aide à la mise en place et à l'approvisionnement régulier de l'étal)
- l'animation du lieu : aide auprès d'autres usagers pour le choix des fruits et légumes, aide au service de collations chaudes ou froides, fabrication de gâteaux
- l'aide pour le nettoyage du matériel et du lieu.

Un tableau avec les « postes de travail » est affiché dans le local. Les usagers s'inscrivent sur les créneaux horaires et tâches qu'ils souhaitent occuper pendant la journée du marché.

- L'approvisionnement est assuré par une équipe de bénévoles, avec un véhicule réfrigéré du CCAS, auprès de 3 sources : Carrefour La Ciotat, Casino La Ciotat et Banque Alimentaire à Marseille. Une source d'approvisionnement supplémentaire est possible par les ateliers d'insertion de l'ANDES au MIN (marché d'intérêt national) des Arnavaux ; ces ateliers d'insertion proposent uniquement des fruits et légumes qui proviennent de surplus des grossistes du MIN ou qui sont achetés à bas prix.

(Plus de détails sur le marché : voir annexes)

Actions collectives :

- Ateliers tous les quinze jours (en matinée) : cuisine, sorties culturelles et loisirs, estime de soi, économie d'énergie, budget, etc. ; les ateliers sont animés par un travailleur social et un bénévole et/ou un usager.

(voir feuillet en annexe)

- Repas collectif « de fin de marché » et évaluation avec chaque ménage à la fin de la période des 4 mois.
- Au mois de juin, Journée de la « Fraich attitude » avec partage d'un repas.
- Au mois d'octobre, Journée du « Goût » avec partage d'un repas.

Participation à la collecte annuelle de la Banque alimentaire (bénévoles et bénéficiaires).

✧ Moyens disponibles :

- Budget total : 100.000 € (y compris la valorisation du temps des bénévoles)
- Moyens humains : 2,25 ETP professionnels, bénévoles et usagers)
- Moyens financiers (hors personnel) : 7.000 €

✧ **Sources de financement :**

- Subvention de la CAF 13
- Agence nationale pour la Sécurité sociale et l'Égalité des chances (ACSE)
- Ville de la Ciotat

✧ **Résultats tangibles du projet :**

- L'aide alimentaire reçue pendant 4 mois qui permet d'alléger le budget des ménages, de régler des factures et/ou d'attendre plus sereinement une ouverture de droits.
- Les ménages redécouvrent des aliments qu'ils avaient oubliés
- Impact important en termes de lien social et de relations qui se créent.
- Cette modalité d'accueil permet aux professionnels et bénévoles d'être dans une autre forme de rencontre avec l'autre (sortir du face à face dans un bureau et de la dynamique de la distribution de produits alimentaires).

✧ **Evaluation :**

- A la fin de la période d'accès de chaque groupe, une enquête de satisfaction est menée auprès de chaque ménage pour le marché et pour les ateliers collectifs.
- Pour le public, au-delà du soutien alimentaire, l'impact majeur est la restauration de la dignité et de l'estime de soi. L'accueil réalisé sur un après-midi permet de rencontrer d'autres personnes, de discuter, d'échanger des recettes, etc. Puis de continuer des relations en dehors et après le marché. L'objectif de lien social est atteint.

✧ **Principaux freins :**

La principale difficulté réside dans l'incitation des ménages à participer.
Une participation minimale a récemment été mise en place.

✧ **Principaux leviers :**

- Le travailler ensemble a facilité la construction du projet « Le jardin du marché solidaire ».

✧ **Outils réalisés :**

- Livret d'accueil du bénéficiaire (voir annexe)
- Livret d'accueil du bénévole (voir annexe)
- Règlement intérieur (voir annexe)
- Plaquette du marché (voir annexe)
- Plaquette des ateliers (voir annexe)

✧ **Développements futurs envisagés :**

Depuis 2013, développement du Jardin du marché solidaire qui doit alimenter le marché en fruits et légumes. Ce projet est développé dans un objectif complémentaire de lien social et de mixité puisqu'il fonctionne avec l'intervention des bénévoles et des habitants dans une démarche solidaire.

✧ **Vos conseils à une structure qui voudrait reproduire le projet :**

- Ce projet ne peut fonctionner que grâce à l'engagement important des bénévoles et associations qui assurent la majorité des ETP (1,5 à 2 ETP).
- Ce projet nécessite beaucoup de logistique et d'investissement de travailleurs sociaux pour inciter à la participation des usagers.

✧ **Annexes :**

- Livret d'accueil du bénéficiaire
- Livret d'accueil du bénévole
- Règlement intérieur
- Plaquette du marché
- Plaquette des ateliers



BARCELONA SOLIDARITY CARD, Barcelone (ES)

✧ Porteur de projet :

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) - Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports - Ajuntament de Barcelona
(Institut municipal des Services sociaux – Dpt de la Qualité de la Vie, de l'Égalité et des Sports, Conseil de la Ville de Barcelone)

✧ Personne de contact :

Àngels Canals i Vilà, IMSS Manager
Tel.: +34 932 918 895 – Email: acanalsv@bcn.cat

✧ Partenaires :

- Organisations sociales: Croix-Rouge, Càritas Diocesana (Christian charity)
- Associations de commerçants
- Marchés municipaux / échoppes de rue
- Syndicats / petits commerce's
- La Caixa (caisse d'épargne et de retraite)

✧ Couverture géographique :

Ville de Barcelone

✧ Date de lancement : 1er septembre 2013

✧ Objectifs du projet :

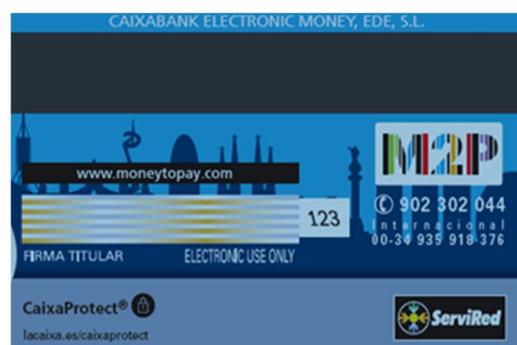
Cette carte à puce vise à compléter l'aide alimentaire de base fournie par les services sociaux municipaux aux personnes dans le besoin. La valeur monétaire de la carte est définie par les services sociaux. La carte permet d'éviter la stigmatisation des bénéficiaires car ils peuvent choisir une variété d'aliments dans des magasins d'alimentation classiques au lieu de devoir aller dans les centres de distribution alimentaires de bienfaisance. L'utilisateur peut aller dans n'importe quel magasin comme n'importe quel client. En outre, leur choix et leur pouvoir d'achat augmentent parce qu'ils peuvent bénéficier de réductions sur des produits de base à la suite d'accords signés avec les entreprises et les épiceries. Le système ajoute de la valeur à toutes les parties prenantes et favorise la solidarité entre les personnes, les organisations et les entreprises.

✧ Publics cibles :

Bénéficiaires des centres de services sociaux de Barcelone.

✧ Actions mises en œuvre :

Il s'agit d'un moyen plus efficace pour fournir du soutien alimentaire. Une fois que le travailleur social a prescrit l'aide, l'utilisateur reçoit une carte avec un solde de "0". Dans les trois jours, la carte est activée avec un certain montant (l'utilisateur est averti par SMS).



En même temps que la carte, l'utilisateur reçoit une brochure d'information (voir annexe) et une liste des offres et des remises proposées par les fournisseurs associés. Cette carte n'est opérationnelle que dans les établissements répertoriés dans le secteur alimentaire par la CNAE (classification nationale des activités économiques). Le solde de la carte peut être consulté sur tous les guichets automatiques du réseau Caixabanc. Elles ne permettent pas au titulaire de retirer de l'argent. Les bénéficiaires peuvent acheter un grand nombre de produits alimentaires, y compris de la nourriture fraîche. Il n'y a aucune limitation en termes de disponibilité ou d'obligation d'aller dans un magasin particulier.

Par la suite, et selon le plan de travail défini avec le professionnel social, les bénéficiaires doivent rendre compte de la façon dont les subventions ont été dépensées. Une fois que les cartes ont été utilisées, le montant non dépensé restant est retourné deux fois par an à la Ville afin d'alimenter le fonds d'aide.

- Adhésion des fournisseurs de produits alimentaires, des magasins et des institutions sociales : les établissements commerciaux et les organisations sociales doivent signer un document d'adhésion au protocole approuvé par le conseil municipal (IMSS - Institut Municipal des Services sociaux). Ce document établit les conditions et les obligations de chaque acteur, ainsi que les réductions minimales qui seront offertes (3 %). Il existe quatre modèles de documents : pour les organisations sociales, pour les marchés municipaux et échoppes de rue, pour les syndicats et les petites entreprises et pour les associations de commerçants.



✧ Moyens disponibles :

- Budget: 282.652,41 € (2 sept. 2013 au 24 mars 2014)
- Moyens humains: 2 ETP

✧ Sources de financement :

Conseil municipal

✧ Résultats tangibles du projet :

Entre le 2 septembre 2013 et le 24 mars 2014, un total de 1.628 cartes de solidarité de Barcelone a été distribué pour un montant total de 282.652,41 €. Ce montant représente un tiers de l'aide alimentaire que les services sociaux municipaux ont accordé pendant cette période. Diverses organisations sociales, les supermarchés, les magasins et les étals de la ville de Barcelone du marché ont rejoint le programme. Ces supermarchés, magasins et étals de marché se sont engagés à octroyer une remise de 3 % aux titulaires de la Carte de Solidarité. 250 autocollants ont été distribués aux établissements commerciaux qui participent au programme.

✧ Evaluation :

Pas encore d'évaluation réalisée.

✧ Principaux freins :

///

✧ Principaux leviers :

- 1 - Simplicité administrative : des procédures administratives plus faciles et plus rapides.
- 2 - Amélioration des services aux citoyens : le soutien est disponible en trois jours.
- 3 - Normalisation de l'accès et amélioration de la qualité de l'aide alimentaire : les aliments peuvent être achetés dans les magasins habituels (produits frais inclus).
- 4 - Coopération public-privé :
 - entre commerces et organisations sociales

- coordination du travail social
- obtention de remises et promotions.

5- Solidarité citoyenne : outil de motivation pour les campagnes de solidarité.

✧ **Outils réalisés :**

- Site internet des services sociaux barcelonais : www.bcn.cat/serveissocials

✧ **Développements futurs envisagés :**

- Augmentation du nombre de commerces participants.
- Une vingtaine de conseils municipaux de la région métropolitaine de Barcelone et du Conseil de la province (Diputació) ont manifesté leur intérêt à se joindre au programme.

✧ **Annexes :**

- Dépliant d'information
- Dossier de présentation



ANNEXE IV



Recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

Synthèse du groupe de travail exploratoire

Cette synthèse présente le fruit d'une séance de réflexion menée par des travailleurs et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire, des représentants de CPAS et les chercheurs de la FdSS-FdSSB, le 15 janvier 2015 dans le but de préparer la phase des entretiens qualitatifs de la recherche, **en tenant compte de l'expertise et des préoccupations des acteurs du secteur**⁶³.

Programme de la séance :

- 1) **Rappel du contexte** de la recherche et des objectifs du groupe de travail
- 2) **Des entretiens avec les usagers : comment ? A quel propos ? Pourquoi** Un point de départ pour la réflexion : Les apports de la recherche « Regards croisés » Ecoute et présentation thématique d'une dizaine d'extraits d'entretiens
- 3) **Echanges et discussion** (réactions à la présentation, commentaires des extraits diffusés, nouveaux questionnements, etc.)

Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail

Ce premier groupe de travail s'inscrit dans le cadre de la recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* », menée par la FdSS-FdSSB. Débutée en septembre 2014, cette recherche vise l'actualisation des données d'une précédente étude menée par la FdSS⁶⁴ sur l'aide alimentaire à Bruxelles. Cette dernière avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement au départ du point de vue des acteurs de terrain ; cette nouvelle recherche se centre davantage sur le regard des bénéficiaires.

⁶³ 10 personnes ont participé à la réflexion menée au cours de cette demi-journée de travail : parmi elles, 3 chercheuses de la FDSS, 1 représentante de la Concertation aide alimentaire (CAA), 4 représentants de CPAS bruxellois, 2 professionnelles du secteur associatif de l'aide alimentaire.

⁶⁴ La recherche-action sur les réalités de l'aide alimentaire à Bruxelles, menée par la FdSS-FdSSB entre mars 2007 et février 2009, a fait l'objet d'une publication en février 2010 : HUBERT, H.-O., NIEUWENHUYIS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités Logiques sociales*, L'Harmattan, 180 p.

Echanges et commentaires formulés suite à la présentation des objectifs fixés et de la méthodologie envisagée :

- **Approcher les usagers de l'aide alimentaire dans le but de les faire participer à une recherche peut susciter des réticences de leur part.**
 - Il importe d'expliquer les objectifs de ces recueils de données (notamment le but d'« *accroître la connaissance des besoins* » et d'« *amélioration des services* ») et rappeler le principe de respect de l'anonymat permettent, très souvent, de lever ces réticences.
 - D'après l'expérience des participants, certains publics peuvent avoir plus de réticences que d'autres (ex: les femmes seraient moins facilement prêtes à s'exposer, contrairement aux hommes)

- Plusieurs participants ont diffusé (ou projettent de diffuser) un questionnaire dans le but de **cibler les besoins et les attentes des usagers**, notamment concernant les produits méritant d'être proposés dans une épicerie sociale. Plusieurs questions ou constats en émanent :
 - Intérêt de poser ce type de questions aux usagers car on peut supposer que les attentes concernent surtout certains produits (par exemple, la nourriture pour enfants).
 - Concernant la méthode :
 - Dans un CPAS, un questionnaire a été diffusé **dans le cadre d'un atelier**
 - Importance de tenir compte des publics : « *il faut une **approche très visuelle**, un questionnaire avec des images, des dessins par exemple, parce que certaines personnes ne comprennent pas tout ce qu'on dit.* »
 - Importance d'accorder du soin à la formulation et au choix des questions : Selon les questions posées, **on peut constater un décalage entre les réponses théoriques données par les bénéficiaires et les réalités de leurs consommations** lorsque les produits sont concrètement proposés : « *Il y a des gens qui nous disent « des langes, des langes, des langes » et en fait, ils n'ont pas d'enfants ! Ils répondent en pensant aux besoins de leurs petits-enfants par exemple* »
 - *Exemple des pois chiches* : des bénéficiaires peuvent déclarer consommer beaucoup de ce produit. Pour autant, le leur proposer en épicerie s'est révélé inutile puisque c'est un produit qu'ils ont pour habitude d'acheter au marché à un prix raisonnable et de très bonne qualité : « **Si le prix n'est pas inférieur ou si la qualité n'est pas identique ou supérieure, de toute façon, c'est pas chez nous qu'ils l'achèteront** ».
 - Plutôt que de demander *Quels sont vos besoins ?*, il vaut mieux leur dire : « *Quel est le produit que vous achetez régulièrement, qui pèse cher dans votre budget, et que vous voudriez acheter moins cher, parce que cela vous aiderait? Et là, on a eu les langes, le lait, etc.* » ; « *A quel prix pourriez-vous l'obtenir en dehors d'une de nos structures ?* » etc.

Les apports de la recherche « Regards croisés »

Ecoute et présentation thématique d'extraits d'entretiens réalisés avec des usagers de l'aide alimentaire

6 thématiques (résumées ci-dessous) ont été présentées et approfondies. Elles correspondent à des « moments » précis du processus dans lequel l'utilisateur est inscrit lorsqu'il fréquente un dispositif d'aide alimentaire (10 extraits d'entretiens ont été diffusés au fil de la présentation en illustration) :

- Le moment de la **formulation de la demande d'aide** (comment l'utilisateur vit-il le fait de demander une aide ? Mais aussi quel regard porte-t-il sur l'organisation qui encadre le moment de cette demande, ses modalités, etc. ?)
- Le second temps est celui où l'utilisateur va **recevoir l'aide : qu'est-ce qui se joue à ce moment-là ?**
- Un autre aspect mis en exergue, c'est le **rapport au dispositif d'aide alimentaire** : comment l'utilisateur se positionne-t-il par rapport au dispositif, qu'est-ce qu'il en sait... ?
- Ensuite, nous avons pu mettre en évidence des éléments sur le **rapport que les usagers entretiennent avec les autres usagers** des services d'aide alimentaire, le regard qu'ils portent sur eux, sachant que ce regard nous donne des indications sur la manière dont ces personnes se définissent elles-mêmes en tant qu'utilisateur de l'aide alimentaire.
- La question de l'**accompagnement social en parallèle à l'aide alimentaire** : ont-ils été accompagnés ? Si oui, qu'en ont-ils retirés, etc. ?
- Pour finir : Qu'en est-il de « l'après » **aide alimentaire** : les aides étant limitées dans le temps, la fin de l'aide est-elle anticipée ? Comment est-elle vécue ? Quelles alternatives ? etc.

Synthèse des commentaires et des échanges

- **Importance de traiter distinctement les différentes formes d'aide alimentaire : colis / restaurants / épiceries**
 - o Les questions relatives aux conditions d'accueil s'y posent différemment
 - o La démarche (la philosophie) n'est pas la même : « *les épiceries ont été créées suite à des constats difficiles vus dans l'aide alimentaire* »
 - o Les possibilités de « *création du lien* » ou « *d'accompagnement* » ne sont pas les mêmes, le rapport aux professionnels ou au bénévoles peut être différent également, etc.
- **Concernant les modalités d'accueil** au moment de recevoir l'aide :
 - o Comment les personnes vivent-elles l'accueil selon les différents dispositifs (« *carte ?* », « *file pendant des heures, locaux parfois exigus...* » et autres « *lourdeurs administratives* » et/ou organisationnelles) ?
 - o Les conditions d'accueil (« *que les gens puissent s'asseoir* », « *recevoir une tasse de café* »...) permettent-elles de « *nouer une vraie relation* » ? (« *ne doit-on pas penser les conditions d'accueil pour resituer l'être humain à l'endroit où il doit être ?* »)

- « Une autre question qui se pose est-celle de la langue, pour la communication avec l'utilisateur ».
 - Les usagers font-ils une différence entre l'accueil assuré par des salariés et celui fait par des bénévoles/volontaires ? Les usagers perçoivent-ils les enjeux en termes de professionnalisation du secteur ? (Sur cette question, il est important de distinguer les contextes « de type CPAS, plutôt structurées, et les initiatives de type plutôt paroissial »).
 - Lorsque l'attente à lieu devant le centre par exemple, comment les usagers vivent-ils le fait d'être vus dans un centre de distribution, dans une épicerie sociale ou un restaurant social ? (i.e. d'être identifiables comme bénéficiaires de l'aide alimentaire ?)
 - Importance d'interroger les différences entre le contexte des restaurants et celui des distributions de colis : hypothèse que les restaurants sont plus dans une démarche de convivialité.
 - Pour les épicerie sociale, les conditions d'accueil des usagers sont à prendre en compte : l'utilisateur est-il accompagné d'un professionnel, d'un autre usager bénévole ? (Le fait de faire systématiquement accompagner l'utilisateur apaiserait certaines tensions et pourrait faciliter des difficultés liées à la langue).
- **Concernant le rapport au dispositif et le ressenti des usagers**
- **Questionner le ressenti des usagers** (honte, peur, sentiment d'être dans une position d'infériorité) est intéressant car « ce sont des choses sur lesquelles il est possible de travailler », en essayant de proposer des approches qui « augmente la citoyenneté » et « diminue le contrôle social ».
 - Il serait intéressant de savoir comment la personne évolue par rapport au dispositif, dans son rapport à l'aide et à l'assistant social et par rapport à sa consommation.
 - **Demander aux usagers « quels bénéfices ils retirent de l'aide alimentaire reçue », en allant au-delà du seul approvisionnement en nourriture.** Hypothèse que le bénéfice retiré peut être multiple : « allègement des finances », « création de lien social », « redécouvrir un certain confort » ou une « citoyenneté » par le biais de ces dispositifs, etc.
 - **Par rapport aux phénomènes de non-demande :**
 - Une usagère (extrait 1) expliquait avoir attendu 5 années avant de formuler une première demande d'aide alimentaire parce qu'elle avait honte et craignait un refus. → Il serait intéressant de savoir comment elle a pu vivre sans l'aide alimentaire pendant toute cette période (« solidarité familiale ? » « communautaire ? » « réseau ? » c'est-à-dire, grâce à une « forme d'aide alimentaire non institutionnalisée » ?)
 - Le phénomène existe : un participant rappelle qu' « un pourcentage important des gens qui pourraient percevoir le RIS ne le demandent pas ».
- Concernant le **regard critique de certains usagers** sur l'organisation de l'aide alimentaire et sur les denrées distribuées :
- Certaines critiques sont justifiées (des changements vont être opérés du côté de la banque alimentaire : les carbonnades par exemple, vont être retirées)

- Il est « *intéressant que les personnes aient un regard critique malgré le fait qu'on les ait dépossédées de leur statut de consommateur* ».
- **Concernant le contenu des colis :**
 - Les participants se demandent si les usagers « *font des commentaires sur la qualité des produits ?* », « *sur le goût des produits ?* » Ou s'ils se contentent du fait « *d'avoir quelque chose à manger* » ? → dans les entretiens déjà réalisés, les usagers critiquent le surnombre de denrées périmées mais parlent peu du goût des produits. Une participante explique que des usagers lui ont déjà explicitement formulé leur insatisfaction.
 - Importance d'interroger les usagers sur l'adéquation entre denrées proposées et leurs habitudes culinaires / culturelles : avec/sans porc, halal ou non, allergies éventuelles, besoins spécifiques d'aliments pour enfants, etc.
- **Sur le rapport au don reçu :**
 - Concernant le fait que de **nombreux usagers n'osent pas refuser un produit** qu'ils ne consommeront pas. Plusieurs hypothèses sont émises :
 - En position de « *receveur de don* », l'usager accepte une position d'infériorité et adopte une posture de stricte reconnaissance
 - Crainte du conflit
 - Peur d'être vu comme « *celui qui n'a pas réellement besoin de l'aide* » et/ou d'être exclu du dispositif (« *il peut y avoir des personnes qui ne vont pas refuser de prendre certains produits parce qu'ils ont peur de plus recevoir* »)

Une participante explique qu'à l'inverse, au restaurant social ou lors de distribution de colis, elle a très souvent été témoin d'usagers « *absolument pas intégrés socialement* » et « *très agressifs* », « *avec des propos très, très durs : tu me donnes, t'as rien à dire* ».
 - **Des usagers qui veulent recevoir la quantité maximale :** « *on avait fait un système de carte (avec la BIRB) et des quantités maximales à prendre. Et certaines personnes prenaient toutes les quantités en une fois. Les personnes qui donnaient l'aide disaient : "vous n'êtes pas obligés de prendre tout maintenant, vous pouvez revenir" [...] Je sais que le travailleur disait : "est-ce que c'est nécessaire ? Vous êtes trois à la maison...". Et là, il y avait une agressivité* ».
 - **De (rares) cas de détournement du dispositif et donc de la suspicion :** « *ça s'est avéré aussi que des pots de confiture se retrouvaient dans des magasins [...]. Et du coup, ça a fait une discussion entre les travailleurs et le public [...]. Ça créait cette suspicion.* »
- **Concernant les ateliers (organisation / participation) :**
 - Les usagers participent-ils volontiers ou ont-ils des réticences ? « *Sont-ils demandeurs d'outils d'information, d'ateliers « cuisine » etc. ou le vivent-ils comme une nouvelle intrusion ?* »
 - D'après l'expérience d'une participante, les ateliers « cuisine » organisés en collaboration avec des maisons médicales autour du colis ont un gros succès.
 - Les ateliers peuvent être des espaces de rencontre.

- Pour une participante, les ateliers ne touchent pas tous les usagers de la même manière. Dans les épiceries sociales, les usagers ne restent pas longtemps dans le lieu, et le lien est avant tout un lien financier, dont il est difficile d'entrer dans un autre type de relation. D'autres services accompagnent leurs usagers plus globalement, et peuvent sans doute plus facilement organiser des ateliers avec eux. A ce sujet, une autre participante explique qu'une demande d'ateliers « tartines » s'est exprimée, et que le choix a été fait de l'organiser pendant l'ouverture de l'épicerie sociale.
 - Une question liée à celle des ateliers est celle des savoir-faire culinaires des usagers : certains d'entre eux/d'entre elles ont de nombreux savoir-faire qui pourraient être valorisés, etc. Il serait intéressant de les questionner sur ce point.
- Les questions liées à **l'accompagnement social parallèle** et à la **sortie du dispositif** sont liées à celles de la **temporalité de l'aide** (durée limitée) et des **critères d'accès** :
- Plusieurs questions sont suggérées : *« L'accompagnement : quel est-il ? Qu'ont-ils reçu depuis le début de leur parcours ? Quelle est la première démarche ? Qui les a orientés ? assistant social, commune, CPAS ? Comment ont-ils pu arriver à cet endroit. Et finalement, comment imaginent-ils leur sortie ? »*
 - La **temporalité** de l'aide est toujours limitée (3 ou 6 mois, parfois renouvelables). Le plus souvent, les situations des personnes ne se résolvent pas en si peu de temps.
 - Cette temporalité limitée est très souvent obligatoire *« en terme de gestion »* pour éviter la surcharge des services (exception (?) : l'un des CPAS représenté ne fixe pas de limite de durée, uniquement une limite budgétaire : 20 euros par semaine et par famille).
 - **Pose la question du sens de l'aide, et du suivi social proposé à côté de l'aide alimentaire dispensée** :
 - Mettre en place un suivi de médiation de dettes paraît souvent un accompagnement adapté : *« Il est clair qu'il y a toujours une frange de la population qui n'est pas capable de gérer un budget, mais j'aurais que dans 95% des cas, la majorité des personnes qui venaient, était des personnes qui après six mois avaient mis en place un plan de paiement raisonnable. »*
 - *« Il y a des mères de familles qui savent très bien gérer leur budget, c'est juste le budget qui est pas gérable ».*
 - *« L'accompagnement social est fondamental. Parce qu'aller à l'épicerie sociale, c'est entrer avec une certaine situation psychologiquement, financièrement, socialement, et ressortir avec la même, ça n'a servi à rien, ce n'est que postposer les difficultés. En plus, ça revient à faire croire à la personne qu'elle va profiter de plus de confort [...] Et quand l'aide s'arrête, paf, c'est une deuxième claque ».*
 - *« Il faut donner la possibilité aux gens d'avoir une prise sur leur vie pour effectuer des changements en profondeur dans leur vie »*

- La **question de la sélection des personnes auprès desquelles cela vaut la peine de s'investir est soulevée** par un participant :
 - Puisque certaines personnes n'ont pas de perspectives d'amélioration de leur situation, *« on s'est demandé est-ce qu'il ne faut pas finalement éviter de travailler avec les personnes les plus fragilisées ? »*.
 - Pour certains types d'usagers, il est important de se demander si l'aide proposée est bien l'aide adaptée et de **savoir mettre en place un relais** : *« Est-ce c'est utile que ce SDF vienne à l'épicerie sociale ? Il a besoin d'un autre accompagnement. Rien que de le garder chez nous, il est pas au bon endroit. [...] Il a besoin d'un accompagnement social qualitatif »* : le « réseautage » avec d'autres structures est essentiel.

- **Concernant la notion d'alimentation durable** :
 - La notion « d'alimentation durable » est-elle pertinente ? C'est-à-dire susceptible de « parler » aux bénéficiaires ? Entre-t-elle dans leurs préoccupations ?
 - A priori, les usagers se soucient de l'alimentation de leurs enfants, d'avoir des fruits et légumes, etc., mais parlent peu (voire pas) en termes de « bio » ou de « durable ». Ce n'est pas leur préoccupation, notamment *« parce qu'ils ne sont pas en position de choisir »*.
 - **L'entrée à privilégier est plutôt celle de « la santé »** :
 - Parler d'alimentation durable aux usagers n'est pas forcément approprié, mais en revanche, *« ce sont des populations qui sont plus soumises à des problèmes d'obésité, de diabète,... C'est là-dessus qu'il faut travailler »*
 - *« Un colis est-il censé répondre à la totalité des besoins des gens ? »* Il y a un accompagnement à faire sur *« avec quoi compléter intelligemment ce qu'il reçoit déjà. C'est une approche. »*
 - Idée d'un problème plus macro-socioéconomique : *« on est dans des cercles vicieux, on consacre des moyens publics énormes qui contribuent à acheter des denrées destructrices de la santé, de l'agriculture, de l'environnement. »*
 - *« Il faudrait peut-être mentionner **une approche durable de l'aide alimentaire** plutôt que l'alimentation durable »*.

- **Autres thèmes abordés** :
 - **Explorer des projets alternatifs qui se fixent d'autres objectifs à côté de l'aide alimentaire proprement dite** : Des *« initiatives plus collaboratives, et participatives »* peuvent être mises en place. (ex : idée de Maison de l'alimentation qui retient l'attention d'une participante)
 - Il y a une *« dichotomie entre les consommateurs dans la société que le marketing cible de manière individualisé, et d'autre part une façon de considérer les bénéficiaires de manière standardisée : tous le même colis, tous le même profil, tous dans la même pièce. C'est un décrochage terrible »*.
 - Sachant que les usagers échangent des denrées, se disent solidaires, etc., *« ne pourrait-on pas mettre en place des conditions pour qu'il y ait des relations sociales qui se recréent, au niveau local, de **solidarité** ? Pour que les usagers puissent **créer des liens**, et qu'ils puissent en bénéficier hors du dispositif aussi ? »*

ANNEXE V

Présentation des quatre thématiques proposées

Groupe de travail	Descriptif
<p style="text-align: center;"><u>Groupe 1 :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Thématique :</u> <i>L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues</i></p> <p style="text-align: center;"><u>Date et lieu :</u></p> <p style="text-align: center;">Le mardi 9 juin 2015 De 9h à 12h30</p> <p style="text-align: center;">à la FdSS (49 rue Gheude, 1070 Bruxelles)</p>	<p>Au départ de nos observations du terrain, ce groupe de travail interrogera les choix organisationnels posés par les institutions et leurs conséquences, en ce qui concerne la distribution des repas, des colis, ou de l'achat de denrées (en épicerie).</p> <p>Il s'agira de questionner à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions d'accueil des usagers et l'organisation pratique encadrant l'accès à l'aide, au regard de leurs éventuels impacts sur : <ul style="list-style-type: none"> • La manière dont l'utilisateur expérimente et ressent le dispositif d'accès à l'aide tant au moment de la formulation de sa demande qu'au moment de son octroi ; • La vision que l'utilisateur développe sur l'aide alimentaire (rôle, public,...) ; • La manière dont l'utilisateur investit l'organisation d'aide alimentaire (lieu occupationnel, de socialisation, de passage,...) - les philosophies d'accueil que traduisent, de façon plus ou moins explicite et consciente, les dispositifs proposés. <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont-elles ? • Sont-elles le fruit d'une politique institutionnelle ? • Résultent-elles de choix organisationnels ? • Proviennent-elles de principes défendus plus individuellement par l'un ou l'autre bénévole ou professionnel ?
<p style="text-align: center;"><u>Groupe 2 :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Thématique :</u> <i>Regards d'usagers sur l'aide alimentaire octroyée</i></p>	<p>A partir des entretiens réalisés avec les usagers, nous analyserons le regard que ceux-ci portent sur le contenu de l'aide octroyée (colis, plat ou achat) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelles possibilités de choisir ces consommations le centre de distribution de colis, le restaurant social et/ou l'épicerie sociale offrent-ils aux usagers ?

<p><u>Date et lieu :</u></p> <p>Le mardi 16 juin 2015 De 9h à 12h30</p> <p>à la FdSS (49 rue Gheude, 1070 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits proposés sont-ils à leur goût et/ou adaptés aux régimes alimentaires de chacun (allergies, spécificités culturelles,...) ? - Quels sont les manques pointés par les usagers ? Et, au contraire, quels sont les produits les plus appréciés ? - Les usagers ont-ils recours à d'autres ressources (entourage, fin des marchés, grande surface,...) pour compléter l'aide reçue ? - Comment les usagers se sentent-ils considérés compte tenu de l'aide qu'ils reçoivent ? <p>Il s'agira aussi de mieux comprendre les manières dont les usagers consomment et/ou utilisent les produits reçus (ou achetés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les usagers consomment-ils l'ensemble des produits ou du repas ? Si non, que font-ils des produits non consommés (sites Internet de troc, échanges entre usagers,...) ? - Comment les usagers préparent-ils les produits ? Les accommodent-ils ?
<p><u>Groupe 3 :</u></p> <p><u>Thématique :</u> <i>Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?</i></p> <p><u>Date et lieu :</u></p> <p>Le jeudi 18 juin 2015 De 9h à 12h30</p> <p>à la FdSS (49 rue Gheude, 1070 Bruxelles)</p>	<p>Il s'agira d'interroger les types d'implication des usagers dans les organismes d'aide alimentaire fréquentés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quel rapport les usagers entretiennent-ils à l'organisme d'aide alimentaire (distancé, impliqué,...) ? Et pourquoi ? - Quelles sont les formes d'implication possible ? (bénévolat ? participation aux activités collectives ?,...) L'implication dans l'organisme est-elle vécue par l'utilisateur comme une condition d'accès à l'aide, comme un geste de reconnaissance, comme une occasion de combler son temps libre,... ? - Quels sont leurs effets : <ul style="list-style-type: none"> • Sur son rapport au dispositif ? En s'impliquant dans l'organisme d'aide alimentaire, l'utilisateur se positionne-t-il comme un acteur du dispositif et non plus seulement comme l'un de ces bénéficiaires ? Et, par conséquent, comment se positionne-t-il face aux autres usagers (cherche-t-il à s'en différencier ?) ? • Sur ses connaissances du système d'aide alimentaire ? Lorsque l'utilisateur s'implique dans l'organisme d'aide alimentaire, développe-t-il davantage de connaissances sur le secteur ?

Groupe 4 :

Thématique :
***Accompagnement
social parallèle : Faut-il
et comment
anticiper la fin de
l'aide ?***

Date et lieu :

**Le mardi 23 juin 2015
De 9h à 12h30**

à la FdSS
(49 rue Gheude,
1070 Bruxelles)

Cette thématique nous permettra de questionner **le rôle et l'utilité de l'accompagnement social individuel proposé en parallèle de l'aide alimentaire**. Plus spécifiquement, nous serons amenés à interroger le caractère (il)limité de l'aide octroyée et la manière dont il est anticipé (ou non) dans le cadre de l'accompagnement social.

En d'autres termes :

- **En quoi l'accompagnement social parallèle peut-il permettre d'anticiper la sortie du système d'aide alimentaire** et sous quelles formes (médiation de dette, atelier collectif,...) ?
- **Comment préparer l'utilisateur à sa sortie de l'aide alimentaire**, lorsque celle-ci est limitée dans le temps ?
- **Cet accompagnement est-il considéré comme indispensable ?** Par qui ? Pourquoi ?
- **Si un accompagnement est proposé/imposé, comment l'utilisateur l'expérimente-t-il et le ressent-il ?** En d'autres termes, quel est son rapport à l'accompagnement tel qu'il lui est proposé/imposé ?

Sur base des entretiens réalisés avec des bénéficiaires d'aide alimentaire, nous interrogerons aussi :

- La manière dont l'utilisateur comprend le caractère limité de l'aide octroyée.
- La manière dont l'utilisateur vit et appréhende la fin de l'aide alimentaire. Quelles sont ses alternatives et ressources ?

ANNEXE VI



Recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

Synthèse du groupe de travail « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* »

Cette synthèse présente le fruit d'une séance de réflexion menée par des travailleurs et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire, des représentants de CPAS et les chercheurs de la FdSS-FdSSB⁶⁵, le 9 juin 2015 autour du thème « *L'accueil dans les organismes d'AA : des choix organisationnels aux philosophies défendues* ».

Programme de la séance :

- 1^{er} temps : Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail
- 2^{ème} temps : « *L'accueil dans les organismes d'AA - Des choix organisationnels aux philosophies défendues* » : analyse collective sur base des observations du terrain

Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail

Ces groupes de travail s'inscrivent dans le cadre de la recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* », menée par la FdSS-FdSSB. Débutée en septembre 2014, cette recherche vise l'actualisation des données d'une précédente étude menée par la FdSS⁶⁶ sur l'aide alimentaire à Bruxelles. Cette dernière avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement au départ du point de vue des acteurs de terrain ; cette nouvelle recherche se centre davantage sur le regard des bénéficiaires.

Concrètement, de mars à mai 2015, les chercheurs sont allés à la rencontre de bénéficiaires au sein de six organisations d'aide alimentaire bruxelloises :

- deux restaurants sociaux
- deux épiceries sociales
- deux organisations distributrices de colis alimentaires

⁶⁵ 11 personnes ont participé à la réflexion menée au cours de cette demi-journée de travail : parmi elles, 2 chercheuses de la FDSS, 1 représentante de la Concertation aide alimentaire (CAA), 5 représentants de CPAS bruxellois, 3 travailleurs (professionnels ou bénévoles) d'organismes d'aide alimentaire associatifs.

⁶⁶ La recherche-action sur les réalités de l'aide alimentaire à Bruxelles, menée par la FdSS-FdSSB entre mars 2007 et février 2009, a fait l'objet d'une publication en février 2010 : HUBERT, H.-O., NIEUWENHUYIS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités Logiques sociales*, L'Harmattan, 180 p.

Au total, 31 entretiens d'une durée moyenne de 45 minutes ont été réalisés : 32 témoignages d'usagers⁶⁷ ont ainsi été récoltés. L'objectif poursuivi : recueillir la parole des usagers pour mieux comprendre leurs parcours et le rapport qu'ils entretiennent au(x) organisme(s) d'aide alimentaire qu'ils fréquentent.

Afin de poursuivre la réflexion, des groupes de travail ont été organisés. L'objectif était d'associer les acteurs du terrain (à savoir des professionnels et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire et des représentants de CPAS) à l'analyse pour qu'ils puissent déposer leur point de vue particulier de professionnel (ou bénévole), inscrit dans le contexte spécifique de leur organisation.

En juin 2015, quatre séances⁶⁸ ont été organisées afin de poursuivre la production d'analyses collectives. Chacune d'elles était centrée sur une thématique précise (pour plus de détails, voir annexe 1):

- « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* »
- « *Regards d'usagers sur l'aide alimentaire octroyée* »
- « *Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* »
- « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide ?* »

Préalable méthodologique et présentation de la thématique

Fondé sur une démarche de co-construction de savoirs entre praticiens et chercheurs, le dispositif d'animation propose d'associer les acteurs de terrain à l'analyse des données récoltées, sur base de leur point de vue particulier d'une part, et du contexte spécifique de leur organisation, d'autre part.

Le premier groupe thématique était centré sur les enjeux de l'accueil dans les organismes d'aide alimentaire et sur l'influence des dispositifs mis en place sur le ressenti de l'utilisateur :

⁶⁷ L'un des entretiens a été réalisé avec une mère et sa fille, toutes deux bénéficiaires d'aide alimentaire.

⁶⁸ A l'occasion d'un premier groupe de travail, organisé le 15 janvier 2015, la Cellule Recherche-action de la FdSS s'était déjà réunie avec six professionnels du secteur. Cette rencontre avait permis de préparer la phase des entretiens qualitatifs de la recherche, **en tenant compte de l'expertise et des préoccupations des acteurs de terrain.**

« L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues »

Au départ de nos observations du terrain, ce groupe de travail interrogera **les choix organisationnels posés par les institutions et leurs conséquences**, en ce qui concerne la distribution des repas, des colis, ou de l'achat de denrées (en épicerie).

Il s'agira de questionner à la fois :

- **Les conditions d'accueil des usagers et l'organisation pratique encadrant l'accès à l'aide**, au regard de leurs éventuels impacts sur :

- La manière dont l'utilisateur expérimente et ressent le dispositif d'accès à l'aide tant au moment de la formulation de sa demande qu'au moment de son octroi ;
- La vision que l'utilisateur développe sur l'aide alimentaire (rôle, public,...) ;
- La manière dont l'utilisateur investit l'organisation d'aide alimentaire (lieu occupationnel, de socialisation, de passage,...)

- **Les philosophies d'accueil que traduisent, de façon plus ou moins explicite et consciente, les dispositifs proposés**. Quelles sont-elles ? Sont-elles le fruit d'une politique institutionnelle ? Résultent-elles de choix organisationnels ? Proviennent-elles de principes défendus plus individuellement par l'un ou l'autre bénévole ou professionnel ?

Au cours de cette séance, deux types de ressources ont été mobilisées pour alimenter la réflexion. Il s'agissait :

- D'une part, de comptes rendus de carnet de terrain (observations des chercheurs).
- D'autre part, d'extraits d'entretiens réalisés avec des bénéficiaires de l'aide alimentaire.

Présentation, par les chercheurs, de l'analyse thématique réalisée à partir des entretiens des usagers et des observations de terrain

Cette partie présente l'analyse thématique réalisée par les chercheurs à partir de leurs observations de terrain et des entretiens réalisés avec les usagers. Elle intègre également les commentaires et réactions formulés par les professionnels suite à la présentation des chercheurs.

L'exposé était *a priori* scindé en trois parties, selon les trois types d'aide (colis, épicerie sociale, restaurant social). Faute de temps, la partie consacrée aux restaurants sociaux n'a pas pu être développée.

Durant leur présentation, les chercheurs ont lu des comptes rendus d'observation dans lesquels étaient décrits les décors, les ambiances,... les dispositifs d'accueil rencontrés sur le terrain.

A l'issue de ces deux temps de présentations, trois questions, posées aux participants, ont permis d'introduire les échanges :

- Que pensez-vous :
 - Des deux dispositifs présentés ?
 - Des objectifs qu'ils semblent se fixer ?
 - De leurs effets sur les bénéficiaires ?

1. Deux épiceries sociales, deux philosophies

A. Présentation des dispositifs

Description de l'épicerie sociale A :

Cette description se base sur les observations réalisées par deux chercheuses, présentes sur le site (ensemble ou séparément) à quatre reprises en avril 2015. Ces immersions (de 2 heures en moyenne) ont également été l'occasion d'échanger avec le responsable de l'épicerie. Certains des propos informels échangés viennent donc enrichir nos observations.

L'accès à l'épicerie est soumis à l'autorisation du CPAS.

Pour accéder à l'épicerie, l'utilisateur doit emprunter un petit sentier qui longe le bâtiment du CPAS sur la droite. Sur le côté gauche de ce sentier, il y a une petite prairie appartenant au CPAS. Des ateliers « potagers » y ont déjà été organisés avec les usagers.

Un petit hall d'entrée permet d'accéder à la cafeteria de l'épicerie. Plusieurs affiches garnissent ses murs : deux papiers A4 sur lesquels est inscrit « Bienvenue ! », en couleurs et en langues différentes ; un autre papier oriente les usagers vers l'épicerie grâce à une flèche ; deux autres encore (en français et Ndl) indiquent aux usagers qu'ils doivent déposer leur caddie à l'entrée de l'épicerie, à côté de la caisse. Cette règle est à nouveau affichée dans l'épicerie même.

Pour accéder à l'épicerie, il faut traverser la cafeteria qui lui est attenante. Ce « *bistrot social* » est pensé comme un « *lieu d'accueil, d'écoute et d'échange d'informations qui favorise le lien social* »⁶⁹. Les usagers qui le souhaitent peuvent y acheter une boisson à 50 cent, s'installer à table ou utiliser gratuitement quatre ordinateurs mis à leur disposition. Un présentoir propose des flyers sur les services disponibles dans la commune (l'épicerie sociale, service d'aide à domicile,...), des recettes sans viande, des revues gratuites Agenda 21 sur l'alimentation durable et les démarches entreprises par les CPAS à ce sujet. Des livres sont également à disposition des usagers qui souhaiteraient lire.

Une double porte ouverte sépare l'épicerie sociale de la cafeteria. Dans l'épicerie, sont affichées, sur plusieurs murs, « les dix règles d'or pour manger sainement » : éviter de sauter des repas, associer légumes, féculents et protéines à chaque repas, ne pas abuser de matières grasses,... A l'entrée de l'espace épicerie, sont mises à disposition des calculettes « *pour que les usagers puissent évaluer leur dépense et ne pas dépasser la somme qu'ils peuvent dépenser chaque semaine : 10€ par personne et 5€ par enfant* » (propos du responsable). Lorsque l'utilisateur paie, il reçoit un ticket de caisse sur lequel la bénévoles qui encaisse agrafe un billet d'information sur les ateliers proposés par le CPAS (atelier culinaire, atelier de gestion budgétaire, atelier de diététique,...).

Pour les nouveaux venus, l'assistant social en charge de l'épicerie propose une visite du commerce, explique son fonctionnement et lit le règlement d'ordre intérieur. Les usagers doivent également remplir un document : ils y indiquent leur nom et prénom, identifient leur jour d'achat régulier à l'épicerie (mardi, mercredi ou jeudi). Ils inscrivent également le nom d'une personne autorisée à faire

⁶⁹ Termes employés sur le site Internet de l'épicerie en question.

les courses à leur place au cas où ils ne seraient pas en mesure de se rendre à l'épicerie. Ce document dresse également une liste de produits (shampooing, dentifrice,...) dont l'achat est limité. Lorsque l'utilisateur achète l'un de ces produits, la bénévole l'indique, par une croix, sur le document. L'assistant social (AS) responsable de l'épicerie, explique que lorsque l'utilisateur achète plus de trois fois sur le mois un de ces produits, il l'invite « discrètement » dans son bureau afin de justifier les raisons d'une telle consommation.

Les produits proposés sont variés : fromages frais, produits surgelés, conserves, produits cosmétiques, fruits et légumes bio,... L'objectif est de mettre à la disposition des usagers des produits sains. L'AS responsable explique qu'il lui serait impensable de proposer l'achat de sodas et de chips aux bénéficiaires. Il tente au contraire de mener un travail de sensibilisation dans le but de les encourager à ne pas consommer de tels produits et donc à ne pas en acheter dans d'autres commerces.

Description de l'épicerie sociale B :

Cinq immersions ont été réalisées par les deux chercheuses, en avril également. Des discussions avec le bénévole en charge du lieu étayent les observations réalisées.

Pour se voir autoriser l'accès à l'épicerie, l'utilisateur doit d'abord rencontrer l'assistant social et lui fournir des justificatifs de revenus et de composition de ménage. Si l'utilisateur remplit les 1^{ères} conditions d'accès, l'assistant social calcule la somme qu'il sera en droit de dépenser, chaque mois, à l'épicerie : très concrètement, il additionne l'ensemble des revenus déclarés et y soustrait les dépenses mensuelles fixes ; le budget restant et le nombre de personnes à charge détermineront le montant d'achat autorisé. L'assistant social envoie au bénévole responsable de l'épicerie un mail sur lequel figurent le nom de l'utilisateur et la somme qu'il est autorisé à dépenser par mois. A partir de ce moment-là, l'utilisateur peut se rendre à l'épicerie sociale à chaque fois qu'il le souhaite pendant les heures d'ouverture.

Après avoir franchi le portail de l'organisation et demandé à l'accueillant où se situe l'épicerie social ; après avoir traversé la cour, le magasin de meubles de seconde main pour emprunter l'ascenseur et grimpé une dizaine de marches, la porte de l'épicerie apparaît enfin. Aucune signalétique n'indique où se situe l'épicerie. Il s'agirait d'un choix de l'institution que D., le bénévole responsable de l'épicerie, justifie de deux manières :

- D'une part, parce que seules les personnes qui sont inscrites à l'épicerie peuvent y entrer et donc, seules ces personnes doivent connaître le lieu ;
- D'autre part, parce qu'il souhaite garantir aux bénéficiaires une certaine discrétion.

L'épicerie sociale B est « *une épicerie comme une autre* » explique le bénévole. En effet, il n'y a pas de salle d'attente ni d'accueil physique. Le décor est minimaliste : aucune affiche de sensibilisation ou autres ne décore les murs. Les étagères sont nombreuses : produits ménagers, d'hygiène, fruits et légumes, pain, conserves en tout genre, poisson,... constituent quelques exemples de la vaste gamme de produits mis en vente dans l'épicerie. De nombreux produits frais et surgelés sont également entreposés dans trois-quatre congélateurs et deux réfrigérateurs.

L'usager entre, prend un caddie mis à sa disposition et fait ses courses. S'il est nouveau, le bénévole vérifie s'il est sur la liste des bénéficiaires ayant reçu l'accord préalable de l'assistant social.

Pour D., le service social, c'est une chose. L'épicerie en est une autre. Selon lui, quand la personne se rend à l'épicerie sociale, elle est un client à part entière et non pas, un usager de service social. D. souhaite vraiment permettre aux personnes qu'elles soient le plus à l'aise possible et qu'elles ne se sentent plus « contrôlées » ou envahies. Pour lui, à l'épicerie, on parle de choses et d'autres, on discute si la personne a envie de discuter. Dans ce même ordre d'idées, il explique chercher à être le moins intrusif possible en ce qui concerne les achats des personnes. Jamais, dit-il, il ne les jugera sur ce qu'ils achètent ou non. Ce n'est pas son rôle et, pour lui, juger la consommation des autres, « *ce n'est pas du travail social, c'est du contrôle* ». Cependant, parfois, explique-t-il, si un client achète 6 litres d'huile d'olive d'un coup, il le taquinera : « *Tiens, c'est où que tu ouvres ta nouvelle friterie ?* ». Il souhaite lui faire comprendre, avec humour, qu'il a peut-être pris trop d'huile en une seule fois.

A. Observations

D'une épicerie à l'autre, on note :

- **Des contextes différents** : l'une dépend d'un CPAS tandis que l'autre appartient à un organisme associatif.
- **Une influence importante des responsables/gérants de l'épicerie sur l'organisation du lieu** :
 - o Dans l'épicerie A, un assistant social responsable du lieu, une bénévole et un article 60 sont présents. Porteur de valeurs personnels et d'un rôle particulier, l'assistant social influence considérablement la forme de l'épicerie et le rôle qu'elle devrait jouer sur les usagers. Il veut faire de **l'épicerie un lieu d'éducation, d'aide sociale et de sociabilité**. Il souhaite que l'usager ne vienne pas uniquement pour acheter des produits mais aussi pour apprendre (visée éducative) à « consommer sainement », à « manger local », à « gérer ses dépenses »,... Une cafeteria est également mise à la disposition des bénéficiaires de l'épicerie : **il ne s'agit pas uniquement de faire ses courses mais aussi et surtout de « créer du lien social »**.
 - o Dans l'épicerie B, un bénévole, gérant de l'épicerie, est présent tous les jours d'ouverture. Deux-trois autres bénévoles viennent apporter leur aide une fois ou deux par semaine. Le « bénévole-gérant » (64 ans) a été réassortisseur dans un magasin de la grande distribution pendant 30 ans. Il y a dix ans, il a été licencié. Il est bénévole à l'épicerie sociale depuis son ouverture (8 ans) et se charge de la gestion du lieu, de l'accueil des clients à l'approvisionnement de l'épicerie. Son cauchemar : vivre à la campagne et ne plus gérer l'épicerie : « *Je me tirerais une balle* », dit-il avec humour. Il veut faire de l'épicerie « **une épicerie comme une autre** ». Il insiste sur l'importance de **distinguer nettement le bureau de l'assistant social de l'épicerie**. Dans l'un, la personne est un usager d'aide sociale qui doit « se mettre à nu » (pour reprendre les

mots du bénévole) pour obtenir l'accès à l'épicerie. Dans l'autre, elle devient un client à part entière.

En ce qui concerne les usagers :

- Dans les deux épiceries : pour les usagers interrogés, **l'intérêt de l'épicerie reste de faire des achats.**

Extrait sonore concernant l'épicerie B : « L'épicerie sociale, c'est un magasin comme les autres »

[Q]: Donc toi, si tu devais définir l'aide alimentaire, qu'est-ce que tu dirais, toi qui a connu les colis, les épiceries?

[R]: Ben l'aide alimentaire c'est plus les colis.

[Q]: Ah oui pour toi c'est plus les colis.

[R]: Maintenant l'épicerie sociale, c'est autre chose. Les colis on les recevait gratuitement, l'épicerie, on y va, c'est un petit magasin quoi, c'est un Aldi, un petit GB quoi.

[Q]: C'est ça, donc pour toi, c'est plus la même chose du tout que les colis.

[R]: Ben c'est vrai, à chaque fois, il a eu plusieurs trucs comme ça. Tu sais même les gens de Bruxelles [Télévision] qui venaient et tout, t'as des gens qui avaient honte de se montrer, de se faire filmer, il m'a demandé et j'ai dit : "Ben je n'ai pas à me cacher." Pourquoi je vais me cacher ? Je suis bien contente que j'ai cette aide là donc je ne vois pas pourquoi je vais me cacher aux yeux des gens, donc voilà.

- Plusieurs observations corroborent cette tendance identifiée dans les entretiens :
 - o Quasiment aucun usager ne fréquente la cafétéria de l'épicerie A ;
 - o Quant aux ateliers proposés, ils sont perçus comme intéressants mais ils sont organisés en journée et les usagers ne sont pas nécessairement en mesure d'y participer. De plus, plusieurs usagers considèrent qu'ils en savent déjà beaucoup sur la cuisine, la diététique,... Les ateliers ne leur apporteraient pas grand-chose.

Extrait sonore concernant l'épicerie A: « Les ateliers, ce n'est pas pour moi »

[Q]: Voilà. Je ne sais pas si [X] a eu l'occasion de vous parler aussi des activités qu'ils font, des ateliers collectifs, etc.?

[R]: Oui, c'est exact.

[Q]: Et ça vous comptez y participer ou...?

[R]: Pour moi tout seul? Pour quoi faire? Moi j'ai eu trois grands-mères... Une arrière-grand-mère et deux grands-mères qui tenaient des restaurants, OK?

[Q]: Ah oui c'est ça.

[R]: Je suis né avec mon pet, ma tête dans le four. J'avais ma tête dans le four avant de savoir marcher (rires).

[Q]: Donc vous êtes rôdé quoi, et puis c'est vrai que vous avez l'air hyper informé donc au final... Parce qu'il y a aussi des... séances de sensibilisation au fait de consommer même si le produit est plus ou moins périmé et des trucs comme ça.

[R]: Il y a même un four à pain. Et toutes les poules qui sont là derrière, c'est les œufs. Mais oui, oui.

[Q]: C'est ça. Et ça vous trouvez que c'est chouette qu'ils puissent aussi faire de..., enfin de l'économie locale et des trucs...?

[R]: Ah oui, bien sûr, je trouve ça très intéressant.

[Q]: C'est vrai que c'est intéressant oui.

[R]: Oui, oui ça va.

[Q]: Et c'est des clients de l'épicerie qui participent à ça?

[R]: Je ne sais pas. Ça je ne sais pas. Je ne sais pas hein dit, je viens de débarquer.

A. Echanges et commentaires

- Plusieurs participants s'interrogent sur **l'objectivité des descriptions** proposées par les chercheuses : *« Je pense que la façon dont on va raconter les choses crée un décalage entre les deux réalités. Je ressentais que dans le premier cas, on parlait fleurs et dans l'autre, on parlait du côté fonctionnel ». / « Quand j'ai visité ces deux endroits, je n'ai pas accroché sur les mêmes éléments que ceux présentés aujourd'hui. »*
Vs, point de vue des chercheurs : *« Il ne s'agit pas d'être pleinement objectif, au contraire. Ces descriptions font intervenir la subjectivité du chercheur qui identifie les éléments qui marquent son attention et l'interpellent. Quant aux côtés « fonctionnel » de l'une et « bucolique » de l'autre, ils étaient repérables dans les discours et dans l'organisation des lieux. »*
- Les participants ont mis en exergue les caractéristiques des deux modèles présentés :
 - **Modèle A** : *« Un modèle avec une vision plus intelligente d'éducation permanente. » / « J'en vois un qui se situe plus dans ce que j'appellerais de la cohésion sociale avec un axe accueil. » / « J'ai l'image que l'épicerie A se présente comme ayant des projets pour les usagers. »*
 - **Modèle B** :
 - *« Il y a une volonté d'oublier l'aide alimentaire et qu'il y ait un impact très magasin pour qu'il y ait une distanciation par rapport à l'aide alimentaire. »*
 - *« Moi, je vois une contradiction. Dans l'épicerie B, on veut faire comme un vrai magasin mais en même temps, on choisit l'option de la discrétion. On se cache. »*
 - Le choix d'un modèle ou d'un autre, *« c'est aussi lié aux moyens disponibles, aux volontés politiques, aux hiérarchies. »*

- Les participants ont débattu sur la **visée éducative** de l'épicerie A à travers sa volonté de ne pas vendre certains produits jugés « mauvais pour la santé ». Plusieurs points de vue se dégagent :
 - L'épicerie doit proposer **une gamme de produits large sans juger, à la place de l'utilisateur, ce qui est bon pour lui** : « *Il y a un point qui m'a frappé. Dans l'épicerie A, il ne veut pas proposer de chips. Je comprends qu'il y ait une démarche d'éducation mais on peut aussi se faire plaisir avec ces produits.* »
 - Vs, les épicerie sociale sont là pour offrir des produits de **première nécessité** : « *Il y a des priorités. Il faut proposer ce qui est nécessaire.* »
 - Les épicerie doivent offrir des produits qui ne seront que des **compléments** aux produits achetés dans des magasins classiques, marchés ou autres. « *Pour rappel, l'aide alimentaire c'est une aide pour avoir ce qu'on ne peut pas avoir ailleurs. Les gens continuent à aller chercher ailleurs. L'idée c'est de compléter leur panier.* » Cette proposition est remise en cause par un participant qui rappelle que, faute de moyens suffisants, **certain usagers se contentent des produits de l'épicerie**.
 - D'un point de vue logistique aussi, « *il y a une **priorité financière**. Quand on vend, on vend à perte donc, on se demande quels sont, pour nous, les produits prioritaires.* »

- Concernant l'espace cafétéria proposé aux usagers dans l'épicerie A et le **projet de cohésion sociale qui est à son origine**, un participant s'interroge sur sa pertinence compte tenu du fait que les usagers n'en font pas l'usage. Pour plusieurs, l'épicerie sociale, au moment de l'achat des produits, doit conserver sa dimension commerciale :
 - « *Quand vous allez chez GB, est-ce que vous vous asseyez pour parler avec les gens ? Non ! Vous vous tirez vite fait avec vos courses.* »
 - « *Il faut aussi voir l'espace où les gens se retrouvent. Les gens se retrouvent à la caisse. La cafétéria était anecdotique.* »
 - « *Il faut pouvoir laisser le choix.* »
 - « *Il faudrait peut-être proposer cette espace aux enfants qui ramèneront les parents.* »

- Concernant la visée éducative et émancipatrice de l'épicerie sociale face à la durée limitée de l'accès à l'aide :
 - Pour un participant, coordinateur d'une épicerie sociale : « *Nous on a **deux objectifs** : que les personnes puissent avoir **des produits moins chers** mais aussi qu'elles puissent **être sensibilisées à des manières de mieux consommer** au moment où elles sortent du circuit. Pour nous, c'est central : on veut qu'ils chopent tous les trucs qu'on peut leur donner pour qu'ils puissent justement changer leur consommation. On ne veut pas faire du lien social pour du lien social.* »
 - Vs, les effets de cette visée éducative (sensibilisation) doivent être mesurés à l'aune de la **durée limitée de l'accès à l'aide** : « *ça pose aussi la question de la durée de*

l'accès à l'aide. Après 6 mois, on se retrouve sans rien et finalement, les usagers de l'épicerie « finissent » au colis. » / « C'est une violence symbolique de plus. On te donne accès au bio et tout ça. Puis, tu te retrouves au colis avec des boîtes fabriquées en Chine. Ça questionne. Du coup, on ouvre des possibles et ils se referment. » / « On peut tomber sur des logiques capacitaires. On met la personne face à son incapacité à s'en sortir dans un monde où on sait qu'il ne suffit pas de vouloir manger bio pour manger bio. »

- Ce dernier point de vue est nuancé par un intervenant : la fin de l'aide peut être anticipée avec l'usager et le suivi peut être poursuivi même si l'usager n'a plus accès à l'épicerie : *« On va à l'épicerie, on a une aide pour trois mois, mais l'idée ce n'est pas « une fois que c'est terminé, on arrête l'aide ! » On peut poursuivre d'autres objectifs en même temps : notre objectif par exemple c'est de mettre la personne au cœur d'un réseau de soutien. Et après rien ne t'empêche d'envisager avec l'usager la suite de son accès à l'épicerie : à St-Gilles, t'as plein de marchés, les gens n'y vont pas forcément, il y a plein d'endroits où on peut acheter des trucs moins chers, les gens n'y vont pas. On peut aussi penser à Biscope, c'est un modèle qui me fait tiquer. Les groupes d'achat aussi. Le discours ne doit pas être hyper caricatural. »*
- Concernant l'autonomie comme visée de l'aide alimentaire et de l'aide sociale en général :
 - L'émancipation n'est pas à la portée de tous : *« La simple vision : on doit se prendre en main, s'émanciper. Cette vision, parfois, il n'est pas possible de la mettre en pratique. Il faut en tenir compte. »*
 - *« Ce débat sur le fait de vouloir à tout prix l'autonomie de l'usager alors que lui ne la veut peut-être pas, c'est quelque chose qu'on doit prendre en compte. On projette des choses sur lui. Dans quelle mesure veut-on « pour » la personne ? Ne sommes-nous pas dans de l'infantilisation de la personne, ce qui peut renforcer un sentiment d'humiliation, de honte ? Peut-être que des gens se sentent obligés de participer à un atelier parce qu'ils pensent que c'est la condition d'accès à l'aide alimentaire. En tout cas les entretiens qu'on a fait avec des usagers de l'aide sociale en général montrent que les usagers sont souvent dans le contre-don, ils se sentent redevables. Dans quel système de solidarité on évolue si les bénéficiaires de cette solidarité se sentent redevables, ont le sentiment d'être un élu qui a eu droit à l'aide ? Alors que les systèmes de sécurité sociale par exemple sont des systèmes qui devraient nous placer en ayant-droit, on a le droit d'avoir accès à la santé, à l'alimentation. »*
 - *« Ce modèle de l'émancipation sociale est le modèle dominant et il devrait être remis en question. »*
 - Les activités collectives peuvent-elles être considérées comme une forme d'accompagnement social ? *« L'atelier, ce n'est pas un accompagnement social. » Vs, « A part que dans les ateliers, il y a des choses qui filtrent et qui te permettent de savoir si l'usager a besoin d'accompagnement. »*

- Concernant les règles et la manière de les communiquer à l'utilisateur, plusieurs procédés ont été mis en exergue :
 - **Affichage des règles** via des affiches, des étiquettes qui signalent que tel produit est limité à l'achat.
 - **Présentation par le responsable** du lieu et de ses règles.
 - Autre pratique rencontrée dans le secteur : l'utilisateur est **escorté par un bénévole** au moment de ses achats. Le bénévole contrôle les achats réalisés.

- Concernant l'accessibilité aux ateliers, plusieurs participants **soulignent l'inadaptation des horaires en fonction des temps sociaux des usagers** (horaires de travail, horaires scolaires des enfants, etc.) : *« Dans les ateliers, il y a un vrai problème d'horaire. Ce sont des horaires très courts. Dans un centre, on leur donnait carrément les clés. C'était le seul moyen pour que les usagers s'organisent. »*

- Concernant **la plus grande possibilité de choix** qu'offre l'épicerie sociale par rapport aux autres types d'aide alimentaire : *« Il y a peut-être une notion de choix dont il faut tenir compte : dans l'épicerie sociale, les personnes choisissent leur produit. Avec l'épicerie, la personne peut redevenir « normale ». »*

- Concernant le secteur et sa philosophie :
 - *« Il y a une vision politique dont on a parlé ici. Moi, je vais dans des colloques où on parle de la filière de l'aide alimentaire comme on parle de la filière Colruyt, de la filière Carrefour ... l'aide alimentaire est une industrie. C'est de l'agroalimentaire, c'est le FEAD. On parle de filière de « nourrir des pauvres » – bon, je caricature – mais là, il y a des questions à avoir. Ça n'empêche pas qu'il y ait des projets innovants. »*
 - *« Le secteur est très binaire au niveau des banques alimentaires. Il y a des positions très claires. »*

2. Colis alimentaires

A. Présentation des dispositifs

Colis A :

Deux immersions dans ce centre de distribution de colis. Lors de notre première visite, nous avons pu observer le moment de la préparation des colis avec les bénévoles.

Le centre est un énorme bâtiment situé derrière une église. On le repère grâce à un grand écriteau indiquant son nom sur sa façade. A première vue, le bâtiment semble vide, inoccupé. La porte d'entrée est fermée à clé. Rien n'indique qu'il s'agit d'un lieu de distribution des colis. Seule une

flèche bleue en papier plastifié, collée sur la façade, invite à longer le côté droit du bâtiment, sans pour autant que l'on sache vers quelle destination elle conduit. Le fléchage se poursuit sur toute la longueur du grand bâtiment et se termine devant une porte verrouillée. On se résout alors à appuyer sur la sonnette. Une personne nous ouvre et on découvre enfin le lieu de distribution des colis.

La distribution a lieu les mercredis et jeudis matins, dans un long et large couloir. Avant l'arrivée des bénéficiaires, les bénévoles s'affairent à préparer les colis : des sacs de course réutilisables sont tous remplis de manière identique avec des produits de base (pâtes, farine, etc...) : le colis distribué sera le même pour tous, il n'est pas adapté à la composition de ménage ou autre. Tous les sacs sont disposés sur des tables, placées le long du mur. Sur d'autres tables, disposées en une sorte de comptoir, se trouvent du pain en vrac, des conserves de champignons, du lait, de la charcuterie et de la purée lyophilisée. Ces denrées sont proposées de manière optionnelle aux usagers intéressés.

Dès 9h, les usagers sonnent à la porte. Un bénévole leur donne un ticket sur lequel est indiqué un numéro de passage. La distribution des colis ne débutera qu'à partir de 10h-10h30. Entre temps, les usagers patientent dehors, sur le trottoir. On ne perçoit pas de véritables signes d'impatience de leur part, chacun semble jouer le jeu du système d'accueil proposé. Durant cette attente, un pasteur vient, parfois, jouer des airs de guitare et chanter des chants religieux.

Le mercredi, à 10h, les résidents du foyer d'accueil de l'association sont les premiers à être servis ainsi que les « invalides » (termes employés par les bénévoles pour désigner les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite). Ensuite, les personnes qui attendent dehors peuvent entrer. Un bénévole les appelle selon leur ordre de passage et par groupe de dix. Les personnes le suivent alors en file indienne et se rendent avec leur caddie devant une petite table où les cartes d'accès (carte fournie après accord du CPAS) sont vérifiées et complétées : les usagers qui possèdent une carte de couleur verte sont attendus le mercredi, ceux dont la carte est orange le vendredi. Lorsque la carte est pleine, le bénéficiaire doit repasser au CPAS pour obtenir une nouvelle autorisation. Un bénévole y note la date, trace une croix dans une des cases *ad hoc*, de manière à prouver que l'utilisateur a bien réceptionné son colis, cette semaine.

L'utilisateur peut alors retirer son colis auprès d'un autre bénévole, qui se charge de le lui donner, parfois en échange d'un sac en plastique vide. Les usagers le placent directement dans leur caddie, sans en analyser le contenu. Ensuite, chacun passe aux tables suivantes où il est servi, s'il le souhaite, en pain et conserves. Une fois servi, l'utilisateur ressort par la porte d'entrée.

Colis B :

A nouveau, deux immersions, réalisées fin avril.

Comme dans le centre précédent, l'accès à la distribution est soumis à l'autorisation du CPAS.

Le centre est repérable de loin, son nom trône sur la façade. Il occupe plusieurs bâtiments mitoyens. Sur la porte de l'un d'eux, une feuille A4 indique « service social » et informe des horaires de distribution des colis.

Lorsque les personnes entrent dans le service social du centre, ils arrivent directement dans un espace d'attente. Une vingtaine de chaises sont disposées le long des murs en U. Dans cet espace,

plusieurs tables sont placées de manière à former un comptoir au-delà duquel seuls les membres du personnel peuvent évoluer. Au cours d'une distribution, une usagère s'est ainsi faite remettre à sa place par une bénévole (par ailleurs elle aussi bénéficiaire de colis) parce qu'elle s'approchait trop près du congélateur et parce qu'elle avait franchi le comptoir.

La procédure de distribution est la suivante : les usagers doivent se présenter auprès d'une bénévole accueillante, assise devant une des tables faisant office de comptoir. Ils donnent une contribution financière de 0,50€ « pour la forme », « pour qu'ils n'aient pas le sentiment de demander la charité », disent les bénévoles. L'accueillante prend également la carte d'accès de l'usager, la remplit, puis la transmet à un autre bénévole. Ce dernier prépare un colis en tenant compte des informations inscrites sur la carte : le nom de la personne, sa composition de ménage et ses éventuelles préférences et régime alimentaire. Le contenu du colis est disposé dans une caisse que le bénévole dépose sur l'une des tables prévue à cet effet. Il appelle l'usager à qui il est adressé. Ce dernier s'en saisit et transvase les produits dans son caddie, en prenant soin, s'il le souhaite, d'analyser chaque produit.

Les usagers s'interpellent mutuellement : certains s'inquiètent en voyant la date de péremption d'un produit et demandent aux autres si le produit est encore bon. D'autres s'échangent certains produits ou en distribuent. Cette pratique a l'air assez habituelle et les membres du personnel n'interviennent pas pour la commenter, la sanctionner ou autre : « *Nous, une fois le colis donné, on ne se mêle pas de ce qu'ils en font* », explique notamment une bénévole.

Autre élément intéressant : au moment de la distribution des colis, des vêtements, en vrac dans une caisse, sont mis à la disposition des usagers. Chacun peut se servir.

B. Observations

Colis A	Colis B
<ul style="list-style-type: none"> - Lieu de distribution difficilement identifiable pour les nouveaux venus. Cette observation pose la question de la visibilité des services. - Nombre de colis distribué par matinée: 100-200 personnes par matinée. - Colis identiques pour tous - Distribution à la chaîne : Un ticket détermine l'ordre de passage. Les usagers font la file. 10 personnes entrent en même temps (gestion des flux) - Espace d'attente : dehors sur le trottoir (plusieurs personnes du quartier se plaignent de voir des 	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu de distribution assez visible (affiche « service social et colis » sur la porte d'entrée) - Colis distribué/journée: une centaine - Contenu des colis adapté selon la composition de ménage - Distribution individualisée - Espace d'attente: chaises placées en U autour de l'espace de distribution. Les usagers peuvent échanger leurs produits et discuter. Solidarité observée entre les différents usagers.

personnes attendre dans la rue)	- 0,50€ symbolique par colis
<p>Pour les usagers:</p> <p>- Attendre dehors ne pose pas nécessairement problème (« permet de fumer sa cigarette », « de discuter avec certains habitués »). Les usagers acceptent le système proposé (résignation).</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Une exception : Extrait sonore « Attendre des heures debout »</p> <p>[Q]: Et je me demandais aussi, le fait de devoir attendre dehors... ?</p> <p>[R]:Moi ça m'embête parce qu'il faut attendre des heures debout... on a même des abrutis qui viennent nous chanter des chants chrétiens alors qu'on est là pour bouffer. A chaque fois j'ai envie de lui foutre des claques, il se rend pas compte qu'on est là pour bouffer, on n'est pas là pour l'entendre prêcher à la coupe</p> <p>[...]</p> <p>[R]: c'est des gens qui viennent d'Amérique ou d'Angleterre qui sont hébergés ici et qui propagent la foi de leur secte</p> </div> <p>- Impossibilité d'échanger sur place les produits entre usagers (Produits abandonnés sur le trottoir).</p>	<p>Pour les usagers :</p> <p>- Les 50cts à payer ne sont pas questionnés ou critiqués.</p> <p>- Les échanges de produits sont possibles : les usagers l'apprécient.</p>

C. Echanges et commentaires

- Concernant les conditions d'accueil des usagers :
 - On constate une forme de résignation de la part des usagers : « *Nous le constatons aussi dans une précédente recherche, par rapport aux conditions d'accueil proposées, les personnes « font avec » le lieu et le dispositif proposé. Les personnes viennent avant tout chercher une aide.* » (chercheuse) / « *Les usagers sont tellement dans le besoin qu'ils encaissent le dispositif d'accueil.* » (participant)
 - Le **non recours aux droits sociaux** comme effet potentiel d'un dispositif d'accueil non adapté : « *On ne saura jamais le nombre de gens qui ne viennent pas chercher un colis à cause du mauvais accueil.* »
 - Concernant certaines réactions agressives de la part des usagers :

- « *Moi j'en vois dans la salle, je vois une attitude qui change, je fais passer l'utilisateur en premier. Le fait de les avoir tous dans la salle d'attente, je les vois. Leur situation personnelle ne leur permet pas toujours d'attendre ou d'être en contact avec d'autres. Certains n'aiment pas fréquenter d'autres personnes. Ceux-là, je les fais passer en premier.* »
- « *Une fois un usager a agressé une dame de l'accueil. Moi, je l'ai mis dehors alors c'est clair... Moi quand il y a des conflits, j'ai vite fait le tri donc, ça ne plait pas à tout le monde. Donc, certains ne viennent pas. On ne peut pas plaire à tout le monde.* »
- « *On nous renvoie souvent le fait que les usagers sont agressifs dans le secteur mais en même temps, attendre dehors, etc. ça n'aide pas à vivre ça sereinement. C'est déjà pas évident de venir chercher un colis, s'ils doivent encore encaisser les files.* »
- « *Au-delà du dispositif pratique, les usagers se trouvent confronter à des postures non pas d'accueil mais de contrôle, de défiance,... Les usagers ressentent ça !* »

→ Il apparaît donc indispensable de **veiller à l'accueil physique** des usagers mais également, **aux postures des travailleurs** qui assurent l'accueil des usagers.

- Concernant la **possibilité de choisir ou de refuser des produits**, plusieurs positionnements apparaissent :
 - Pour la responsable d'un organisme qui distribue des colis alimentaires, les usagers peuvent refuser certains produits, **dans une certaine mesure**. S'ils en refusent trop, « *c'est qu'ils n'ont pas vraiment faim* » :
 - « *Par rapport à ce qu'il reste sur la table, on se demande parfois pourquoi certains viennent. On comprend que les produits ne sont pas terribles mais on propose des recettes pour agrémenter les produits. Ceux qui veulent suivre nos recettes pourront aimer. On voit la différence entre ceux qui ont vraiment besoin et les autres. Par exemple, il y a des Musulmans qui râlent parce que ce n'est pas Hallal.* »
 - « *Quand les colis reviennent presque complets, je leur demande : "T'as plus besoin ?" ou "On ne te correspond pas ?". J'essaye de voir la situation avec la personne.* »
 - Vs, un chercheur souligne la **double injonction contradictoire** à laquelle sont souvent soumis les usagers : « *Ce qu'on a entendu dans le discours des usagers, c'est qu'à la fois, on leur dit qu'"il vaut mieux laisser" mais, s'ils laissent on vient les voir et on leur dit "vous n'avez pas faim".* »
 - Concernant la prise en compte des **choix, convictions ou régimes alimentaires spécifiques des usagers** : « *La question c'est jusqu'où on tolère les choix philosophiques qui parfois passent avant le fait de se remplir le ventre.* »

- Le self-service pour permettre aux usagers de choisir leurs produits : « *Au CPAS, on fait un self-service, les gens se servent des produits dont ils ont envie. Quelqu'un encode directement ce qu'ils ont pris. Il y a des gens qui viennent que pour les légumes. Il n'y a pas de gaspillage.* » Vs, **l'espace physique doit permettre l'aménagement de ce type de dispositif** : « *Nous, notre infrastructure ne le permet pas.* » Vs, « *Au colis A, il y a énormément de monde, c'est dans un long couloir. On a d'abord un sachet colis standard et puis, les usagers agrémentent leur colis. L'effet circuit a aussi l'effet de marquer l'aspect « distribution humanitaire ».* »
- Concernant **la composition des colis** :
 - « *On donne en fonction de l'arrivage et de la composition de ménage. Si on donne un produit et que ceux qui suivent n'en ont pas parce qu'on n'en a plus, les gens râlent. On a l'impression d'être à l'école primaire. C'est des choses auxquelles on doit faire attention.* »
- Concernant le cas spécifique d'une **collaboration difficile entre un centre de distribution de colis et un CPAS** :
 - « *Les usagers sont obligés de passer par les CPAS. Dans notre cas, la personne est en difficulté financière mais le CPAS refuse de lui donner l'attestation qui lui permet d'avoir un colis chez nous : tous les assistants sociaux ont reçu comme mot d'ordre de ne plus signer le papier. Du coup, on sert parfois certains usagers envers et contre tous.* »

3 Conclusion : quelques enjeux transversaux

- **Le système d'aide alimentaire et ses philosophies** : Forte distinction entre épicerie et colis. Est-ce le choix qui rend la dignité ? Est-ce le fait de payer qui rend la dignité ?

Extrait sonore : « Payer, ce n'est pas la charité »

[R] : À la base, on était parti pour avoir des colis alimentaires, et puis ma maman m'a dit qu'il y avait l'épicerie sociale, qui venait vraiment à point quoi.

[Q]: Ah oui c'est ça, entre l'épicerie sociale et les colis alimentaires, tu préfères quand même l'épicerie sociale?

[R] : Ah oui, c'est une aide pour, 'fin c'est, c'est beaucoup quoi.

[R2]⁷⁰: C'est parce que tu paies aussi.

[R] Oui, en fait, c'est parce que [avec les colis] je suis gênée de recevoir. Même que c'est pas beaucoup, je préfère donner quelque chose en fait. Donc bon, voilà, ça fait plus, je sais pas comment expliquer ça...

[Q]: Je comprends.

[R] : Sinon je suis un peu gênée en fait de demander un colis alimentaire. Pourtant, il faudrait pas être gênée, mais... C'est ça surtout.

[Q]: C'est vrai que ici tu peux faire tes courses comme dans d'autres endroits...

⁷⁰ Mère de la bénéficiaire interrogée.

[R] : Oui voilà, on va dire comme si c'était un autre magasin, sauf que c'est beaucoup moins cher quoi.
 [...]
 [R] : Franchement, le personnel est super souriant, gentil, accueillant, vraiment ça, ça j'ai directement apprécié. C'est vrai que la première fois, j'ai expliqué à mon copain, j'étais toute tremblante parce que j'avais l'impression d'être une extraterrestre qui venait dans un truc là, pour demander la charité. Mais après, je me...
 [Q]: Ah c'est intéressant.
 [R] : Oui, après j'étais vraiment à l'aise, je suis rentrée voilà.
 [R2]: Une fois que t'as payé.
 [R] : Une fois que j'ai payé, je me dis ouf, voilà, c'est fait, je dois plus me préoccuper de ça, voilà.
 [Q]: Parce que en fait, t'avais l'impression qu'avoir un truc gratuit c'était comme demander la charité, tu dis?
 [R] : C'est, ça me, ça me gêne en fait, mais après on s'y habitue. Après on se dit, ben tu l'as payé, tu dois rien à personne, tu l'as payé. Ça, ça me soulage.

- **La lisibilité du lieu et de ses règles de fonctionnement** : dans certains centres, le lieu et ses règles sont difficilement appréhendables.

Extrait sonore : « Comprendre le dispositif »

[R] : La première fois que je suis venue, je me suis fait engueulée parce que... parce que... parce que je pensais qu'en fait, on pouvait prendre des colis jusque 16h. Donc, venir jusque 16h. Moi j'avais débarqué à 16h. Et en fin de compte, non! Tu dois venir à... Ben maintenant, avant pour récupérer le ticket. Et de 15h jusqu'à ce qu'il y ait plus personne, ils te donnent ton colis.
 [Q]: Ouais.
 [R]: Mais avant, avant ce système-là, si tu venais après 16h, t'avais droit à aucun ticket, ni d'avoir de colis. Mais moi, comme j'avais débarqué après, je me suis fait engueulée et j'ai dû repartir sans rien. Mais on ne m'avait pas expliqué, à moi!
 [Q]: C'est ça.
 [R]: Donc, moi j'ai un peu gueulé, quoi. Je suis quand même partie. Et le vendredi d'après, je suis venue à 15h.
 [Q]: Ben oui, tu m'étonnes.
 [R]: Ben voilà. Et donc, quand on arrive, on sait rien. C'est comme...
 [Q]: L'assistante sociale du CPAS t'avais pas expliqué?
 [R]: Non, elle est au courant de rien. Elle, la seule chose qu'elle te donne, c'est ton réquisitoire. Mais elle sait pas du tout comment ça se passe, etc.
 [...]
 [Q]: Ah oui, je me demandais, parce que t'as l'air de hyper bien connaître le centre, le fonctionnement, et tout ça. Toutes ces informations, tu les as eues comment, en fait? A force de venir ou...?
 [R]: Un peu de tout. Au début, ben par les connaissances euh... Oui, déjà par moi-même parce que je sais que je suis quelqu'un qui pose beaucoup de questions, qui cherche à savoir, etc. Je me suis dit là, la première fois, je me suis fait remballée, ça m'a fait chier. Ben, je suis retournée pour savoir comment ça se passe. Sinon, ben, par les connaissances: donc, Jeanine, le service culture, ceux qui ont l'habitude de venir. Et après, ouais, c'est clair qu'à force de venir, ben, tu t'aperçois de certaines choses, tu remarques certaines choses. Ou t'as compris certaines choses. Donc, ben voilà, tout doucement, tu connais, tu connais comment ça fonctionne.

Réactions suite à l'écoute de l'extrait:

« C'est terrible. Le CPAS oriente sans trop informer l'utilisateur. Les services entre eux ne savent pas ce qu'ils font respectivement. »/« Les assistants sociaux sont là dans leur bureau. Ils ne vont pas à la rencontre des centres. »

- **La posture du membre du personnel** : posture d'accueil, posture de contrôle, posture de gestionnaire. Un rapport de force peut aussi exister entre l'utilisateur et le bénévole. Ces situations posent la question de la formation du bénévole.

Extrait sonore : « Attitude d'un bénévole »

[Q]: Et je me demandais si ... qu'est-ce que vous pensez des conditions d'accueil des personnes ici quand elles arrivent pour chercher leur colis? Comment ça se passe et comment vous...

[R]: Ben G. (un bénévole-accueillant) a un humour très particulier, très vulgaire je trouve. Cela dit, ayant fait des études, ayant lu par ailleurs, j'ai tendance à me dire que bon... quand on n'est pas d'une même classe sociale, on a peut-être un mode de communication différent, mais je le trouve très vulgaire, sexuellement vulgaire.

[Q]: Sexuellement?

[R]: Ah oui, oui, vis-à-vis des femmes il n'hésite pas. Et comme il a un certain pouvoir quelque part, les gens ont tendance à penser à l'humour, ou alors ils viennent plus... y'a pas le choix! S'ils s'engueulent avec lui...

[Q]: Parce que lui les exclut ou parce que eux s'excluent eux-mêmes en disant "je ne viendrai plus" ?

[R]: Non parce que s'ils reviennent il les prend à parti directement, verbalement. Du coup si quelqu'un veut être respecté ça ne passera pas...

Réactions :

- « *Le rapport de force existe en soi dans la relation d'aide : je te donne si... »*
- Concernant la **formation des bénévoles** : « *Il y a des années où le milieu associatif était moins professionnel. Maintenant que les asbl se professionnalisent, ça devient compliqué. Est-ce qu'il faut forcément former les bénévoles ? Est-ce qu'être bénévole, ce n'est pas juste donner de son temps sans être formé à un métier ? » Vs, « Il y a des formations où on propose aux volontaires de déconstruire les préjugés parce qu'ils génèrent des relations difficiles avec les usagers. Comprendre : la pauvreté c'est quoi ? qui est le public ?... On n'est pas sur de la formation au relationnel, c'est plutôt former à ce qu'est la pauvreté. Il y avait une nécessité de travailler sur le contexte de la pauvreté. »*

ANNEXE VII



Recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

Synthèse du groupe de travail « *Regards d'usagers sur l'aide alimentaire octroyée* »

Cette synthèse présente le fruit d'une séance de réflexion menée par des travailleurs et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire, des représentants de CPAS et les chercheurs de la FdSS-FdSSB, le 16 juin 2015 autour du thème « *Regards d'usagers sur l'aide alimentaire octroyée* »⁷¹.

Programme de la séance :

- 1^{er} temps : Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail
- 2^{ème} temps : « *Regards d'usagers sur l'aide alimentaire octroyée* » : présentation de tendances observées et réflexion en sous-groupes
- 3^{ème} temps : Mise en commun des réflexions et débat

Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail

Ces groupes de travail s'inscrivent dans le cadre de la recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* », menée par la FdSS-FdSSB. Débutée en septembre 2014, cette recherche vise l'actualisation des données d'une précédente étude menée par la FdSS⁷² sur l'aide alimentaire à Bruxelles. Cette dernière avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement, au départ du point de vue des acteurs de terrain ; cette nouvelle recherche se centre davantage sur le regard des bénéficiaires.

Concrètement, de mars à mai 2015, les chercheurs sont allés à la rencontre de bénéficiaires au sein de six organisations d'aide alimentaire bruxelloises :

- deux restaurants sociaux
- deux épiceries sociales
- deux organisations distributrices de colis alimentaires

⁷¹ 12 personnes ont participé à la réflexion menée au cours de cette demi-journée de travail : parmi elles, 2 chercheuses de la FDSS, 6 représentants de CPAS bruxellois ou de projets portés par des CPAS bruxellois, 3 professionnels d'organismes d'aide alimentaire associatifs, une chargée de mission d'une asbl proposant des actions de formation et de sensibilisation des publics.

⁷² La recherche-action sur les réalités de l'aide alimentaire à Bruxelles, menée par la FdSS-FdSSB entre mars 2007 et février 2009, a fait l'objet d'une publication en février 2010 : HUBERT, H.-O., NIEUWENHUYS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités Logiques sociales*, L'Harmattan, 180 p.

Au total, 31 entretiens d'une durée moyenne de 45 minutes ont été réalisés : 32 témoignages d'utilisateurs⁷³ ont ainsi été récoltés. L'objectif poursuivi : recueillir la parole des utilisateurs pour mieux comprendre leurs parcours et le rapport qu'ils entretiennent au(x) organisme(s) d'aide alimentaire qu'ils fréquentent.

Afin de poursuivre la réflexion, des groupes de travail ont été organisés. L'objectif était d'associer les acteurs du terrain (à savoir des professionnels et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire et des représentants de CPAS) à l'analyse pour qu'ils puissent déposer leurs points de vue particuliers de professionnel (ou bénévole), inscrit dans le contexte spécifique de leur organisation.

En juin 2015, quatre séances⁷⁴ ont ainsi été organisées afin de poursuivre la production d'analyses collectives. Chacune d'elles était centrée sur une thématique précise :

- « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* »
- « *Regards d'utilisateurs sur l'aide alimentaire octroyée* »
- « *Quelle implication des utilisateurs dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* »
- « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide ?* »

Préalable méthodologique et présentation de la thématique

Fondé sur une démarche de co-construction de savoirs entre praticiens et chercheurs, le dispositif d'animation propose d'associer les acteurs de terrain à l'analyse des données récoltées, sur base de leur point de vue particulier d'une part, et du contexte spécifique de leur organisation, d'autre part.

Le deuxième groupe thématique était centré sur les regards des utilisateurs rencontrés sur l'aide alimentaire octroyée :

«Regards d'utilisateurs sur l'aide alimentaire octroyée»

A partir des entretiens réalisés avec les utilisateurs, nous analyserons le regard que ceux-ci portent sur **le contenu de l'aide octroyée** (colis, plats ou achats) :

- **Quelles possibilités de choisir ces consommations** le centre de distribution de colis, le restaurant social et/ou l'épicerie sociale offrent-ils aux utilisateurs ?
- **Les produits proposés sont-ils à leur goût et/ou adaptés** aux régimes alimentaires de chacun (allergies, spécificités culturelles,...) ?
- **Quels sont les manques** pointés par les utilisateurs ? Et, au contraire, quels sont les produits les plus appréciés ?
- **Les utilisateurs ont-ils recours à d'autres ressources** (entourage, fin des marchés, grande surface,...) pour compléter l'aide reçue ?
- Comment les utilisateurs se sentent-ils considérés compte tenu de l'aide qu'ils reçoivent ?

Il s'agira aussi de mieux comprendre les **manières dont les utilisateurs consomment et/ou utilisent les produits reçus (ou achetés)** :

- Les utilisateurs consomment-ils l'ensemble des produits ou du repas ? Si non, que font-ils des produits non consommés (sites Internet de troc, échanges entre utilisateurs,...) ?
- Comment les utilisateurs préparent-ils les produits ? Les accommodent-ils ?

Au cours de cette séance, les premières analyses des chercheurs illustrées par la diffusion d'extraits d'entretien ont permis d'alimenter les échanges.

Présentation, par les chercheurs, de l'analyse thématique réalisée à partir des entretiens des usagers et des observations de terrain

Cette partie présente l'analyse thématique réalisée par les chercheurs à partir de leurs observations de terrain et des entretiens réalisés avec les usagers.

Trois axes ont été développés : le regard des usagers sur le **contenu de l'aide**, l'**usage** qu'ils en font, les **autres ressources** dont ils disposent.

A l'issue de chacun de ces trois temps de présentation, des sous-groupes de travail ont été organisés. La réflexion était orientée par des questions proposées par les chercheurs.

1. Préalables

Deux préalables avaient été formulés :

- Le regard porté sur l'aide octroyée varie d'un type d'aide à l'autre (colis, restaurant social ou épicerie).
- Chez les usagers, les questions du choix, de la qualité (et de la quantité), et de l'usage des produits se posent différemment selon l'aide octroyée.

2. Contenu de l'aide

Sur la question du contenu de l'aide, chacun des trois types d'aide alimentaire a été abordé à travers trois axes:

- La possibilité de choix des produits
- La qualité des produits
- La quantité des produits

A. Quelques observations issues des entretiens

Colis alimentaires	
a. La possibilité de choix des produits	<ul style="list-style-type: none">- Peu de produits et donc, peu de possibilités de refuser ou de choisir tel ou tel produit.- Le contenu du colis est le plus souvent imposé.

b. La qualité des produits

- Le contenu des colis n'est **pas toujours adapté aux régimes alimentaires** : les allergies ne sont pas toujours prises en compte. Ils ne sont pas nécessairement adaptés aux spécificités culturelles des usagers. La question de la nourriture Hallal a notamment été abordée mais certains usagers d'origine africaine ont également évoqué leur difficulté à cuisiner des produits avec lesquels ils ne sont pas familiers : « *En tant qu'Africains, on ne connaît pas les produits qu'on nous donne.* »
- Le contenu n'est pas assez équilibré : les produits ne sont pas assez variés d'un coli à l'autre. Certains usagers soulignent par exemple le fait qu'il y a trop de féculents dans les colis ou pas assez de viande ou de légumes.

Extrait : « La balance légume - féculent n'est pas équilibrée »

[R]: Hé bien je dirais hein, je dirais que c'est un sérieux coup de pouce, parce que bon ça permet quand même de manger, je vais pas dire vraiment équilibré parce que il faudrait que la balance entre les féculents, et les produits, et les légumes soit balancée. Parce qu'ici vous recevez quand même des pâtes, de la purée, et du riz.

[Q]: Ah oui, que des féculents.

[R]: Donc, vous avez trois féculents. Et en fait, on a comme légumes, qu'est-ce qu'on a, on a des petits pois - carottes. Donc là je me dis que le malheureux qui aime pas les petits pois - carottes, hé ben...

[Q]: Il est limité.

[R]: Il est limité dans ses légumes. Maintenant ce qu'on peut obtenir, moi je dis toujours, je me plains jamais de ce que je peux recevoir. Ça c'est quelque chose je n'oserais pas, parce que cracher dans la soupe, c'est quelque chose que j'ai horreur. Donc voilà, il y a des gens qui mangent plus de féculents... Bon moi j'ai le malheur d'être diabétique de type 2 donc les féculents c'est pas trop mon truc. Donc je dis foutre, tant pis! Voilà, moi j'ai ce problème-là, mes enfants mangent également plus de légumes que de choses, et puis voilà. Mais c'est mon problème personnel. Je vais me dire mais si on doit commencer à tenir compte de, du régime alimentaire de chacun, alors c'est le boxon parce qu'on arrive plus jamais à contenter personne. Donc je dis super, ce qu'on peut recevoir, on reçoit et c'est très bien. Nous on a un peu plus de choix, quelqu'un qui va manger un peu plus de féculents que moi, il va trouver ça fabuleux.

[Q]: Oui c'est vrai, finalement ça, chacun y trouve son compte quoi.

[R]: Ça s'équilibre et puis voilà. Et bon ben libre à moi de manger autrement des légumes quoi, de trouver une façon, un biais pour manger des légumes quoi.

[Q]: Oui c'est ça, trouver des astuces.

- Au niveau du goût des produits, les usagers sont souvent plus critiques (« *J'en donnerais pas à mon chien* ») mais leur regard critique

	<p>s'accompagne le plus souvent d'un discours résigné : « <i>Quand t'as rien tu manges même de la pierre. Tu ne fais pas le difficile.</i> » (Propos d'un usager de colis alimentaire)</p> <div data-bbox="555 353 1343 741" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Extrait : « Quand on est dans le besoin, on prend ce qu'il y a. »</p> <p>« [R] : Oui parce qu'il y a des gens, parfois je croise des gens qui viennent aux colis "oh on a toujours la même chose", je leur dis "pleurez pas !" On va finir par faire des soirées spaghet' bolo! Maintenant les gens ils se plaignent parce qu'il n'y a pas de tomates! Je dis, "Faut prendre à l'instant présent, faire une petite réserve, ce sont des conserves, ça se garde". Moi je suis bien contente de ce que j'ai, de ce que je reçois, parce que ça m'aide franchement dans... Parce que quand on est dans le besoin on prend ce qu'il y a... »</p> </div>
<p>c. La quantité des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le colis ne permet pas de tenir : « <i>Pour moi, c'est du dépannage</i> » (Propos d'usager). - Certaines personnes ont également évoqué le traitement inégal des usagers dans des organismes de distributions de colis. Il y aurait du favoritisme à l'égard de quelques usagers, proches des bénévoles. <div data-bbox="555 1070 1343 2004" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Extrait : « Le favoritisme des bénévoles »</p> <p>[R] : Normalement il y a une liste et normalement les bénévoles qui sont là sont censés la respecter, cette liste. Donc ça veut dire que quand tu viens vendredi, tu verras qu'il y a un truc en U comme ça, où dessus il y a tous les aliments. Et en fait, la personne doit faire le tour, comme ça. Et nous donner notre colis. Par exemple, je me suis faite une copine il y a pas si longtemps. On a discuté de tout ça, on a discuté pareil, tout ce qui se passe. Elle est venue jeudi, moi aussi. J'arrive, donc elle était devant moi, ce jour-là. Elle reçoit son truc, elle m'attend. Elle me fait « ouais, c'est pas normal, j'ai reçu ça, ça, ça ». Je lui dis « ben écoute, j'ai pas reçu plus que toi ». Le pire c'est qu'en comparant, on n'a pas la même chose.</p> <p>[Q] : Ah ouais...</p> <p>[R] : Elle avait la bouteille d'huile, moi j'avais pas la bouteille d'huile. Moi j'avais les pâtes, elle avait pas les pâtes. Et il y avait des choses qu'on n'avait pas ou que les autres avaient eu, quoi. C'est un truc de dingue. Et ce que je comprends pas c'est que, voilà, il y a une liste, donc normalement elle est standard, c'est tout le monde pareil. On devrait tous sortir de là avec plus ou moins la même chose dans le colis, à une différence près que si c'est une famille, une femme avec des enfants ou trois personnes un truc comme ça, ils ont un peu plus. Mais ce devrait être la même chose. Et pourtant on sort tous avec des trucs différents.</p> <p>[...]</p> </div>

	<p>[R] : J'ai sympathisé avec deux autres personnes, il est Italien et elle, elle est Mauricienne et... Elle, ça fait pas longtemps qu'elle est là. Ils sont à deux et ils ont reçu la même chose que moi ! Et le pire, c'est qu'ils ont pas eu pareil. Ils ont peut-être pas eu de l'huile, moi j'ai eu de l'huile. Et ils ont pas eu les pâtes et ils m'ont fait « ouais, pourquoi ? ». Tu vois ? Et lui, ça fait pas longtemps qu'ils sont là, et il me fait « j'ai remarqué... ». Ça fait plus d'un mois qu'ils viennent et il me fait « non mais il y a du favoritisme. Il y a des gens qui sortent de là avec des caddys remplis. Et moi, je viens là avec ma femme et j'ai même pas un sac comme ça ! ».</p> <p>[Q] : Ce favoritisme, c'est sur base de quoi ?</p> <p>[R] : Ben des gens qui se connaissent. Et souvent, c'est juste l'impression aussi que, comme je te disais, le truc est en U et comme en fait, t'as un bénévole qui vient de prendre ton sac, si jamais au lieu de faire la file tout doucement, si il lui barre le passage, il saute le truc et il passe à autre chose ! Alors qu'il ne prend pas le truc, il le met pas dedans quoi ! Et donc, tu te retrouves avec des trucs en moins.</p>	
--	---	--

Restaurants sociaux	
a. La possibilité de choix des produits	<ul style="list-style-type: none"> - Menu imposé - Mais possibilité d'adapter le menu (supprimer un produit et le compenser par un autre) si : <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur a un régime alimentaire particulier ; • L'un des produits n'est pas à son goût - Dans un des centres, possibilité de ne manger que du pain.
b. La qualité des produits	<ul style="list-style-type: none"> - Goût : « Ils ne savent pas plaire à tout le monde » (discours récurrent) - Les repas sont le plus souvent décrits comme équilibrés : soupe, plat avec des légumes et de la viande et le dessert (souvent, un fruit). - Et le menu est relativement varié d'une semaine à l'autre. <p>→ De manière générale, les usagers sont relativement compréhensifs. Ils savent que la variété des menus dépend des arrivages.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">Extrait : « Ils font avec ce qu'ils ont »</p> <p>[Q]: Et par rapport aux repas, t'as l'impression que c'est assez varié?</p> <p>[R]: Quand même oui, fin comme je l'ai dit, ils font avec ce qu'ils ont. Mais généralement, ils essaient de ne pas mettre la même semaine, la même chose. Mais parfois le mardi, deux mardis de suite, c'était du riz avec poulet sauce curry, mais c'était bon quoi. Ils l'ont pas mis deux fois sur la semaine.</p> </div>

	<p>[Q]: Et t'as toujours de la soupe et tout ça? [R]: Toujours la soupe, le plat, le dessert. [Q]: Okay. Donc t'as l'impression que c'est des plats assez équilibrés, assez.... [R]: C'est déjà plus équilibré que manger des frites. [Q]: Par contre, aujourd'hui on a mangé des frites. [R]: Oui, mais il y avait, il y avait la viande, il y avait la soupe, il y avait... Je dis manger des frites, c'est friterie quoi.</p> <p>- Comme pour les colis, à partir du moment où le plat est gratuit, les usagers préfèrent éviter de se plaindre.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Extrait : « Si ça ne te plaît pas, tu vas dans un deux étoiles »</p> <p>[R]: Mais quand même, l'un dans l'autre, le service social ici, ils s'en sortent très bien. Parce qu'ils sont très, très diplomates et ils essaient quand même de faire au mieux, quoi. Alors une chose est sûre c'est que... Le dîner, moi je trouve qu'il est bon parce qu'il y a des gens qui font des... des grimaces. Mais il faut savoir une chose: quand on reçoit les repas gratuits, on vient pas commencer à critiquer. Déjà c'est gratuit, parce que ce sont plein de gens autour de nous qui nous aident à pouvoir manger et à pouvoir quand même avoir un repas. En hiver, ils font quand même le déjeuner, le dîner, le souper pour les sans-abris, jusque fin mars. Et en plus de ça, moi je dis toujours "si ça te plaît pas, tu vas dans un deux étoiles, trois étoiles et tu paies dix euros, quinze ou vingt euros".</p> <p>[Q]: C'est ça. [R]: Ici, le plus cher, c'est trois euros. [Q]: Ah oui.</p> </div>
<p>c. La quantité des produits</p>	<p>- Le plat permet de tenir la journée : « <i>J'ai mon ventre bien rempli</i> » (Propos d'une usagère de restaurant social)</p>

Epiceries sociales	
<p>a. La possibilité de choix des produits</p>	<p>- L'usager est libre de choisir les produits.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Extrait : « On a l'impression d'être quelqu'un de normal »</p> <p>[R] : Ici, je vais dire, bon tu paies, mais on a quand même un peu plus de choix quoi je veux dire. Tandis que quand vous arrivez ailleurs, on vous donne. T'es, vous avez l'impression un peu d'être un numéro quoi, parce que bon, déjà moi cette vie je l'ai pas voulue, c'est vraiment exceptionnel. Je me suis engueulé avec ma tante, bon malheureusement voilà, ça s'est passé comme ça quoi. Mais... Ouais des fois, on n'a pas l'impression d'être, allez comment dire, ouais</p> </div>

	<p>respecté ça va, mais allez....</p> <p>[Q]:Bien traité?</p> <p>[R]: Ouais bien traité ça va encore, ça va. Mais on perd un peu notre dignité vous voyez.... Ouais un peu ce côté-là.</p> <p>[Q]:Quand on ne paie pas?</p> <p>[R]:Ouais voilà, voilà, ouais. Parce qu'on donne, vous prenez et tout, bon on te donne, ferme ta gueule, tu prends ce qu'on te donne et c'est tout. Après tu te casses quoi tu vois? C'est oui, c'est un peu comme ça, moi je trouve.</p> <p>[Q]:Tandis qu'ici ça fait plus comme un vrai magasin, fin une épicerie normale?</p> <p>[R]: Oui, oui, voilà. En fait on a l'impression d'être quelqu'un de normal quoi je veux dire, normal.</p> <p>[Q]:Et vous l'êtes ... (Rires)</p> <p>[R]: Oui non, je le suis, je le suis. Mais je veux dire oui d'être un peu libre, pas qu'on vous dise ouais tiens t'as ça, allé, tu prends ça et tu te casses et voilà. T'as pas ton mot à dire, c'est un peu ennuyant.</p> <p>[Q]:C'est ça. Tandis qu'ici il y a pas ce phénomène-là.</p> <p>[R]: Non, non voilà.</p> <p>- Mais il existe des limites pour certains produits. Les usagers les considèrent comme normales. Ils comprennent qu'il faut partager les produits de manière à ce que chacun en bénéficie. Certains évoquent aussi le fait que des usagers revendent des produits de l'épicerie sur les marchés (discours dénonciateur). Ce qui, pour eux, justifie la nécessité de limiter la vente de ces produits pour éviter ce type d'abus.</p>	
<p>b. La qualité des produits</p>	<p>- En règle générale, les produits vendus sont appréciés.</p> <p>- Même si certains produits spécifiques manquent : protéines (viande, poisson,...), produits pour bébé (langes, lait,...), légumes frais,...</p> <p>- Les produits sont perçus comme étant de bonne qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « <i>C'est de la marque.</i> » • « <i>Ce sont des produits qu'on trouve dans le commerce.</i> » • « <i>Il y a des produits frais comme le fromage, le lait,...</i> » <p>- Les produits sont variés et dans l'une des épicerie, il est possible de suggérer des produits au bénévole qui prend en compte la suggestion de l'utilisateur.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Extrait : « On a demandé beaucoup de choses »</p> <p>[R]: Oui, oui, je lui demande beaucoup. Si j'ai besoin, par exemple, comme le sucre de canne, je le prends au Colruyt pour 2 euros quelque chose et je lui ai demandé: "Est-ce qu'on peut pas avoir ça ici?" Et puis, il m'a dit oui, oui on peut.</p> </div>	

	<p>[Q]: C'est ça, tu peux demander des produits que t'as envie d'avoir ici.</p> <p>[R]: Oui, oui, on a demandé beaucoup de choses, par exemple, comme les fruits de mer. J'ai dit: "Est-ce qu'on peut avoir ça ici, l'apporter un jour?"</p> <p>[Q]: Et pour toi c'est important?</p> <p>[R]: Oui, c'est important, franchement, il y a beaucoup de choses... Parce qu'avant ce n'était pas comme ça rempli.</p> <p>[Q]: Ah non?</p> <p>[R]: C'était vraiment un peu de choses et puis chaque fois, chaque client, il a besoin de quelque chose de particulier, il demande et puis Mr les apporte à l'épicerie. Il dit oui, on peut demander, il y a pas de problème.</p>	
<p>c. La quantité des produits</p>	<p>- « On peut tenir toute la semaine/tout le mois avec les produits de l'épicerie » (propos récurrent chez les usagers rencontrés)</p> <p>- Vs, pour les familles nombreuses, des courses supplémentaires semblent nécessaires.</p>	
<p>→ La qualité et la quantité varient selon les jours de fréquentation de l'épicerie. Les lendemains de livraison, les rayons sont selon les usagers mieux achalandés. « <i>L'épicerie ouvre déjà le mardi et quand je viens le jeudi, la moitié est déjà partie. Ça y a rien à faire c'est comme ça.</i> » (Propos d'un bénéficiaire d'une épicerie sociale)</p>		

B. Réactions suite à la présentation

- Concernant **la consommation de fruits et légumes** chez les bénéficiaires de l'AA :
 - Observation de terrain : les personnes rencontrées sont globalement **désireuses de consommer des fruits et légumes**.
 - Vs, ce constat n'est **pas vérifiable partout** : « *Il y a quand même des contre-exemples. J'ai fait des interviews pour le guide des épiceries, des responsables d'épicerie expliquaient être restés avec des courgettes sur les bras. En zone rurale, des épiceries recevaient des cageots de pomme ou de tomates et le stock n'est pas parti.* » / « *On m'a rapporté des exemples qui disaient que les usagers ne mangent pas de légumes.* »
 - Un participant avance le fait qu'il existe souvent un décalage entre ce que les personnes disent consommer et ce qu'elles consomment réellement : « *Certains usagers ont envie de se convaincre qu'ils mangent des légumes. Ce serait intéressant de savoir ce qu'ils consomment réellement.* »
 - Un autre participant s'interroge sur le but de ce questionnement (savoir si les usagers mangent réellement des légumes ou non). Les réponses sont multiples :

- Il faut pouvoir **anticiper les réelles envies des usagers** pour pouvoir investir dans la vente de produits frais : *« Les légumes c'est un coût, une logistique, c'est un enjeu fondamental. »*.
 - Il semble important, pour beaucoup de participants **de sensibiliser les usagers** à la consommation de produits frais et sains : *« On parle de problèmes de santé, de problèmes cardio-vasculaires,... On veut régler ces problèmes parce que les produits offerts ne sont pas satisfaisants d'un point de vue diététique. Elargir l'offre c'est important. »*
Le but est de **« créer l'envie »** de manger des légumes, d'**« intéresser »** les usagers à leur consommation.
 - Vs, il est certes important de sensibiliser les usagers sur la consommation de produits frais comme les fruits et les légumes mais **sans pour autant les stigmatiser et juger leurs pratiques alimentaires** : *« Il faut essayer de prendre les comportements et de les calquer aux nôtres. Par exemple, mettre la pression aux usagers sur la consommation des 4 à 5 fruits par jour, ça ne va pas, sachant que moi, j'arrive à les manger quand je me concentre. »*
 - Enfin, une professionnel explique que les légumes distribués aux usagers dans les colis, par exemple, sont parfois **des légumes « oubliés » ou peu consommés**. *« J'ai été dans un endroit qui distribue des colis et ils mettaient des betteraves crues dans chaque colis. Absolument personnes ne savaient ce que c'était ni comment les préparer. Je pense qu'aussi ce ne sont pas des fruits et des légumes adaptés, reconnus,... Entre l'offre et la demande, il y a un gap. »*
- Concernant le **regard plus critique porté spécifiquement aux colis alimentaires** :
- *« J'ai quand même toujours l'impression que le regard est plus critique pour les colis et à côté de ça, je constate qu'il n'y a pas de personnes qui représentent les colis aujourd'hui. »*
 - *« La distribution de colis ce n'est pas le truc considéré comme le plus innovant de l'AA. » Vs, « Un moment, il faut arrêter d'être innovant pour être innovant. Il faut voir si le colis rencontre les intérêts des usagers, c'est tout. »*
- Concernant les entretiens, un participant demande si le caractère équilibré des repas ou des colis était d'emblée souligné par les usagers ou davantage amené par les chercheuses. Et idem pour le bio.
- Réponse d'une chercheuse : *« Les usagers soulignaient d'eux-mêmes le fait que le repas était équilibré. Ils disaient : « on a de la soupe, des légumes, des fruits. C'est bien, c'est équilibré ». Par contre, les questions relatives au bio ne venaient pas d'elles-mêmes. Mais, les usagers exprimaient le fait qu'ils étaient a priori intéressés par le bio mais que le bio était cher et ne constituait pas une priorité compte tenu de leurs besoins initiaux. »*

C. Travail en sous-groupes

Questions posées aux participants :

En matière de **possibilité de choix, de qualité et de quantité de l'aide octroyée**:

- Que **retenez-vous** des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?

- Quelles **pistes d'action le secteur** pourrait-il développer pour améliorer qualité, quantité et choix de l'aide octroyée?

Retour des sous-groupes :

a. Groupe 1

- **La résignation des personnes.** Pour y remédier, il faudrait plus de consultation des usagers tout en veillant à objectiver les réalités vécues et les pratiques des usagers avec des données quantitatives.
- Il serait intéressant de **travailler sur les représentations de ce qu'est un repas équilibré.** Il faudrait déconstruire les présupposés qui l'entourent que ce soit auprès des usagers mais également auprès d'un public plus large.
 - *« L'idée serait de s'interroger avec les usagers sur ce qu'est un menu équilibré. Qu'est-ce qu'on entend par équilibré? Par exemple, faire comprendre que pour manger sainement, il n'y a pas nécessairement besoin de viande. Et on pourrait proposer des ateliers cuisine pour le démontrer. On peut aussi expliquer comment accommoder les produits reçus dans les colis. »*
 - *« Ce n'est pas "éduquer les pauvres" sur des choses qu'on ne fait pas par ailleurs. »*
 - *« Ce seraient aussi des ateliers où on respecte les habitudes alimentaires de chacun. »*
- Il est aussi important d'analyser le regard de l'utilisateur en tenant compte du contexte dans lequel il se construit.
- **La possibilité de choisir les produits:** un usager d'un restaurant social disait : *« Il n'y a pas beaucoup de diversité dans les plats mais ils font avec ce qu'ils ont »*. Comme les usagers, les organismes d'aide alimentaire ont aussi des marges de manœuvre limitées.

b. Groupe 2

- Les personnes semblaient avoir **connaissance du mode de fonctionnement** des organismes fréquentés. Par exemple, ils n'osent pas se plaindre parce qu'ils savent que ce n'est pas évident pour les organismes. Ils connaissent leur mode de fonctionnement.
- **Au niveau de la communication**, il faut veiller aux différences de langue, à la posture du bénévole pour que l'utilisateur puisse s'exprimer.
- En ce qui concerne les habitudes alimentaires des usagers, il faut évidemment en tenir compte. Le problème, c'est toujours **l'adaptation entre l'offre et la demande**.
- Un terme a interpellé les membres du sous-groupe : lorsque dans l'un des entretiens, l'utilisateur se définit comme une « personne normale » parce qu'il fréquente une épicerie qui lui permet de faire ses courses comme ailleurs. Cet extrait amène à se poser la question de la visibilité ou non de l'épicerie. L'épicerie sociale doit-elle avoir pignon sur rue? Ou au contraire, doit-elle être cachée pour garantir à l'utilisateur une certaine discrétion ?
- Concernant la diversité des cultures, **on a notre façon de voir un régime alimentaire**. Il ne faut pas se laisser aller dans un schéma figé. Il faut connaître son public au niveau local.

c. Groupe 3

Trois mots clés ont été mis en exergue :

- **Droit** : avec l'idée que les usagers s'interdisent le droit de se plaindre parce que l'aide est apportée gratuitement.
- **Sentiment de justice ou d'injustice** : il est interpellant que les usagers soulignent le favoritisme de certains bénévoles, soulignent aussi le fait qu'il y ait des usagers profiteurs.
- **Prix** : il est intéressant que les usagers soulignent qu'ils préfèrent payer pour ne pas se sentir comme des personnes assistées.

En termes de **pistes d'action** :

- Ils existent des ateliers cuisines qui sont très prometteurs et qui donnent des résultats. « *On a démarré des ateliers dans notre centre et on collabore avec un service de maison médicale. On trouve des fidèles une fois par mois. Le but c'est de faire une cuisine la plus saine possible tout en respectant la culture de chacun.* »
- Les moyens ou l'absence de moyens suffisants sont le nerf de la guerre : où les trouver ?
- « *Ce qui serait intéressant, c'est de mener des enquêtes chaque trois mois pour mesurer la différence des publics, des lieux, des types d'aide. Ce n'est pas le même public qui habite à Uccle, Schaerbeek, ou St-Josse. On ne peut pas faire plaisir à tout le monde mais on peut introduire cette idée de variété.* »
- Déposer des fiches de recettes dans chaque colis.

Questions et réactions suite au retour :

- Rappeler que l'alimentation renvoie aussi aux émotions et à **la notion de plaisir**. « *Pourquoi les usagers devraient uniquement se nourrir sans avoir accès au plaisir de manger ? Avec les colis, il faut aussi redévelopper la notion de plaisir.* »
- **Concernant les fiches de recette :**
 - Est-ce si utile quand on sait qu'Internet regorge de sites de recettes ?
 - Oui, parce qu'il s'agit de réaliser et proposer un recueil de recettes confectionnées par les usagers et qui, alors, serait représentatifs de leurs habitudes alimentaires.
- **Concernant la question de la langue parlée par les usagers :** « *Pour pouvoir communiquer et expliquer les choses, il faut parler la même langue.* », « *Les livres de recettes pourraient être illustrés* ».

3. Usages de l'aide octroyée

De manière générale, les usagers recourent à l'aide alimentaire pour:

- D'une part, se nourrir (« Survie », « On vient par obligation », « On n'a pas le choix »,...)
- D'autre part, économiser (afin d'apurer des dettes, d'investir dans des loisirs,...)

Colis alimentaires	
La majorité des usagers rencontrés ne consomment pas tous les produits proposés dans les colis. Qu'en font-ils ?	<ul style="list-style-type: none">- Des usagers refusent d'emporter certains produits : « Je ne prends que ce dont j'ai besoin », « Je laisse pour ceux qui ont besoin »- Les produits périmés sont jetés par certains, notamment aux abords des organismes.- Des usagers échangent entre eux, à l'intérieur (si le lieu le permet) ou à l'extérieur de l'organisation.- Une usagère explique distribuer une partie des produits reçus à son entourage ou à d'autres personnes dans le besoin. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p style="text-align: center;">Extrait : « Je ne viens pas uniquement pour moi »</p><p>[R] : J'ai aidé aussi deux jeunes qui étaient toujours à la rue X, à M. à un moment, après on les a chassés... Je les vois plus mais je leur apporte aussi des carbonades, de la purée, que je reçois ici, et j'essaie de...</p><p>[>Question?]: De partager ?</p><p>[>R1]: De partager...</p></div>

	<p>[>Question?]: Ok c'est intéressant...</p> <p>[>R1]: Donc voilà je ne viens pas ici que pour me réapprovisionner, c'est que je me dis "Je prends ça et je peux encore distribuer"...</p> <p>- Une autre explique aussi faire du troc, via des sites d'échange sur Internet :</p> <div data-bbox="612 506 1326 1615" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Extrait : échange de produits sur Internet</p> <p>[Q] : Je trouvais ça hyper intéressant le fait que tu ailles sur des sites Internet pour échanger. Parce ce qu'on y avait pas pensé. On avait réfléchi en se disant "Est-ce que les gens consomment tous les aliments de leur colis et si non, qu'est-ce qu'ils font pour...?".</p> <p>[R]: Je dois t'avouer que depuis que je viens, j'ai un placard rempli de sachets de pâtes, et je sais même pas quoi faire avec!</p> <p>[Q]: Ah ouais. Parce que quoi, ils donnent toujours des pâtes?</p> <p>[R]: Ouais. C'est juste par contre, hein, je sais que c'est la première nécessité machin et tout. Mais le truc c'est que je veux bien manger des pâtes mais tous les jours... Tu sais au bout d'un moment, tu te dis "merde, hein", "j'en ai marre". Tu peux faire des pâtes au maïs, des pâtes au thon, tout ce que tu veux mais au bout d'un moment, t'en as marre! Donc, au bout d'un moment, je te jure que j'ai un placard de trois étagères rempli de pâtes et un autre rempli de boites de conserves de tomates. Parce que c'est les premiers trucs qu'on te donne. Ah oui, et il y a aussi les trucs de pudding Vanilla, tu vois les boites blanches de Vanilla? Et ça aussi, j'en ai toute une pile, quoi! Et j'sais même pas quoi en faire. Alors, parfois, j'ai une copine, je lui dis "tiens, prends pour toi". Je sais que j'en ai pas beaucoup, j'en ai besoin mais ça, c'est bon, j'en ai dans les placards, j'en ai... Et je sais pas quoi en faire! Et je lui donne. Et depuis, avec Sophie, on s'est inscrites sur les sites. Enfin, il y a « Bruxelles récup' », il y a « Echange je ne sais pas trop quoi »,... Enfin, il y a quelques sites comme ça. Ou des trucs à donner ou à échanger et on met un truc avec la nourriture.</p> </div> <p>- Certains usagers donnent une partie des produits reçus à leur animal de compagnie : « <i>Je reçois trois conserves de saumon. J'ai un chat, j'ai dit tant qu'à faire je peux lui donner ça.</i> »</p>
<p>D'autres, plus rares, expliquent consommer tous les produits</p>	<p>- Parce qu'ils les accommodent</p> <div data-bbox="628 1984 1342 2047" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Extrait : « Faire tout avec rien »</p> </div>

	<p>[R]: Je suis passionnée de cuisine, et voilà quoi. Faire de tout avec rien, c'est bien. Oui, parce que bon, voilà, il faut aimer découvrir. Il y a des gens qui ne mangent que ce qu'ils connaissent, moi pas quoi. Je...</p> <p>[Q]: Et justement par exemple, avec les conserves que vous recevez, vous arrivez à agrémenter, à faire des... à créer ou?</p> <p>[R]: Ah oui, honnêtement voilà moi je prends ce que, je prends ce qui est donné ici, par exemple les petits pois et carottes, je sais que chez mes enfants, c'est pas trop, trop leur truc. Et alors... Je chose hein, on fait du cake, du, des trucs et des, tout, tout, tout, ils vont dans tout quoi. Ils vont dans les, les, je vais dire, tartes salées, les quiches et compagnies, et en avant, tout va dans tout.</p> <p>- Parce qu'ils « n'ont pas le choix »</p> <p>- Parce qu'ils les considèrent à leur goût</p>
<p>Plusieurs usagers ne consomment pas directement les produits reçus. Ils font des réserves avec les produits reçus à chaque distribution.</p>	
<p>Restaurants sociaux</p>	
<p>Créer du lien</p>	<p>- Le restaurant social, au-delà de la nécessité de se nourrir, peut avoir une fonction socialisatrice : elle permet à certains usagers de « sortir de la solitude », de créer du lien.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Extrait : « ça fait 15 ans que je viens ici »</p> <p>[Q]: Et donc, vous me disiez que ça fait dix ans, douze ans... Combien de temps ça fait...?</p> <p>[R]: Quinze ans!</p> <p>[Q]: Quinze ans au Resto social... Et avant?</p> <p>[R]: Avant, j'avais ma femme. Mais comme j'ai perdu ma femme, elle est décédée, je suis venue jusqu'ici.</p> <p>[Q]: Ok. Donc, c'est quand votre femme est décédée que vous avez commencé à venir au Resto?</p> <p>[R]: Ça oui, c'est triste hein.</p> <p>[Q]: Vous mangez tous les jours ici ?</p> <p>[R]: Oui. J'ai même rencontré mon épouse ici!</p> <p>[Q]: Ah oui, donc, c'est votre épouse. Ok, ok.</p> <p>[R]: Ma deuxième épouse, allez. C'est ici qu'on s'est rencontré.</p> <p>[...]</p> </div>

	<p>[R] : Qu'est-ce qui vous a attiré au départ quand vous êtes venu au Resto social? [>R1]: C'est parce que j'étais seul! [>Question?]: Ah parce que vous étiez seul et donc... [>R1]: Pour pas faire à manger, pour... Quand t'as une épouse qui fait à manger, et que du jour au lendemain, qu'elle est décédée, vous êtes un peu perdu, hein.</p> <p>- Un usagère souligne aussi qu'au restaurant social, elle a rencontré une diversité de personnes qu'elle croise au quotidien dans la rue. Ça la rassure de les connaître.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Extrait : « Grâce au restaurant, on a une plus grande sécurité en nous »</p> </div> <p>[R]: On a une plus grande sécurité en nous parce qu'on voit des gens qui viennent au Resto. Donc, ils savent que comme eux, on vient manger là. Et... Et ça, je pense que ça fait quand même un équilibre dans... [Q]: Parce qu'en fait ici, les gens, c'est des gens du quartier alors? C'est des gens que vous croisez quand même régulièrement? [R]: Oui, c'est des gens du quartier, des gens qui dormaient dans le parc. [Q]: Ah oui, oui. [R]: Des gens qui ont faim. Moi je trouve que c'est bien: au moins, ces gens, ils ont un repas chaud. Et, voilà.</p>
S'abriter	<p>Pour les personnes sans-abris principalement, le restaurant social peut représenter un abri dans lequel on se réchauffe et on se prépare à affronter la journée : <i>« Avant la nourriture, le restaurant c'est un coin où tu peux te réchauffer un peu. Ceux qui sont sans toit ont un lieu où ils peuvent se reposer un petit peu pour reprendre la journée. »</i></p>

Epiceries sociales	
(non développé par manque de temps)	
Les usagers consomment l'ensemble des produits achetés.	
Lorsque la fin de l'aide approche, certains usagers achètent des produits pour les stocker.	

4. Autres ressources des bénéficiaires

En dehors de l'aide alimentaire reçue, les usagers disposent d'un ensemble de ressources parmi lesquelles :

- Certains usagers disposent d'astuces pour consommer moins cher.

Extrait : « Trucs et astuces »

[R]: Oui, parce que moi avec les sacs, les sacs de, du marché, je fais des chapeaux, je fais des carpettes, je fais, au lieu de les jeter les sacs en plastique.

[Q]: Ah oui c'est bien, en plus c'est du recyclage.

[R]: Voilà. Ça on fait beaucoup, recycler on fait beaucoup. Tous des trucs comme ça. Ou quand on va promener au milieu des champs, ou des trucs, on demande au fermier, on va chercher des pissenlits, on va chercher les orties, on fait une soupe de pissenlits,... Les gens le savent pas. Vous voulez une bonne soupe? Ah oui. Et après ils se disent ah non c'est pas vrai, ah ben oui!

[Q]: C'est ça.

[R]: Non, il y a plein de, il y a plein de trucs

- Ils se fournissent aussi en magasin, principalement low cost (Lidl, Aldi,...). Ils repèrent et achètent les produits en vente rapide, comparent minutieusement les prix.
- A côté des grandes surfaces, certains usagers achètent leurs légumes au marché.

Extrait : Marché & vente rapide

[Q]: Et ici à l'épicerie sociale vous trouvez finalement tout ce que vous avez besoin?

[R]: Oui tout ce que j'ai besoin

[Q]: Y'a rien qui manque, que vous aimez?

[R]: non, non. Au début j'achetais tout... parce qu'y'a une période où j'ai gardé ma petite fille parce que ma fille avait des problèmes, j'ai gardé ma petite fille pendant un an chez moi. Ben j'avais des trucs pour aller à l'école, des jus, des machins, y'avait tout. Pas de problème.

[Q]: Vous n'allez pas faire les courses ailleurs du coup?

[R]: De temps en temps je vais au Aldi parce que je viens ici, et après il me manque quelque chose et après je vais au Aldi, des fois j'achète... la seule chose que j'achète vraiment de temps en temps... parce que comme je ramène à manger du travail...

[Q]: Ah vous ramenez du travail, c'est pratique.

[R]: Voilà. Du steak, parce que de temps en temps j'ai envie une fois d'un steak. Mais j'achète en vente rapide.

[Q]: C'est moins cher

[R]: J'achète du steak, si y'a plusieurs on va dire deux ou trois paquets en vente rapide ben j'achète, ou bien j'achète à l'abattoir...

[Q]: Oui c'est moins cher

[R]: Voilà

[Q]: Et avec les produits que vous achetez ici, comme vous êtes une cuisinière aussi, vous savez cuisiner des bons plats chez vous?

[R]: Oui moi j'emploie beaucoup d'huile d'olive, en tant qu'italienne! Voilà, non ça y'a pas de problème, ça je cuisine

[Q]: Et les produits comme les légumes, les produits frais tout ça, vous trouvez que c'est important qu'ils puissent vendre ça dans les épiceries?

[R]: Oui j'en achète un peu mais des fois comme je travaille un weekend sur deux, le weekend où je suis à la maison, si on m'appelle pas pour travailler... parce que je suis intérimaire en fait...

alors je prends, je prends, après je suis crevée mais bon... Alors je vais au marché, c'est ma promenade.

- Des usagers **cumulent** plusieurs aides alimentaires : plus souvent, le colis plus l'épicerie sociale.
- En règle générale, **l'entourage ne constitue pas une ressource** pour les usagers soit, parce qu'il s'agit d'individus isolés, sans réseau, soit, parce que leur entourage est lui aussi en situation de précarité.
- Pour un usager : le vol en magasin constitue une solution.

5. Travail en groupe⁷⁵

Commentaires et réactions :

Les organisations d'aide alimentaire ont-elles pour mission de travailler ces questions avec leurs bénéficiaires? Si oui, par quel(s) moyen(s)?

- *« Si l'aide n'est que de trois mois, il faut forcément penser la suite. »*
 - Pour les usagers, les activités proposées par l'organisme d'aide alimentaire sont parfois perçues comme une condition d'accès à l'aide. Ils se sentent obligés d'y participer parce qu'ils ont peur d'être sanctionnés ou aussi, dans d'autres cas, parce qu'ils souhaitent signifier leur reconnaissance (contre-don).
 - Favoriser le travail en réseau : *« Il serait intéressant de faire un recueil de réseau d'adresses, de trucs et astuces. »*
- Par quels moyens ? :
- *« Dans un organisme, il cuisine en coulisse les produits qui sont dans les colis, les font goûter aux usagers pendant qu'ils attendent leur colis et distribuent par après la recette. »*
 - *« On revient aux moyens, aux volontés, aux philosophies de l'aide alimentaire. On répond à un caractère d'urgence. Quand on cherche les moyens, y a plus personne. Est-ce que c'est une mission des services d'aide alimentaire ? Oui, s'il n'y avait pas de caractère d'urgence derrière l'aide... »*
 - *« Les ateliers, on voit bien à quel point c'est chouette et porteur. Mais on touche une partie des publics et vraiment la crème. D'office des gens ne viendront pas. C'est important de multiplier les espaces de rencontre. »*
- Dans quel but ? Avec quels effets ?
- *« Les gens n'ont rien à bouffer. C'est ça le problème prioritaire. »*
 - *« Dans l'aide alimentaire, il y a une tension forte entre « on est obligé d'aider » et « on voudrait que ça n'existe plus ». C'est très utile de mener ce*

⁷⁵ Par manque de temps, le travail a été mené en grand groupe.

travail avec les usagers mais l'effet négatif est politique, c'est que les politiques en arrivent à un constat : « Voilà, vous voyez, on peut se débrouiller avec peu ». On rend les choses socialement acceptables. Alors que c'est inadmissible. Et en même temps, les activités c'est hyper utile à l'échelle micro, pour l'utilisateur. »

- *« Si ces ateliers sont proposés dans un organisme d'aide alimentaire, en parallèle à l'aide apportée, c'est dans le cours terme et ça n'a pas spécialement d'effets. »*

Concernant l'ouverture aux autres ressources disponibles :

- *« Doit-on vendre des légumes sachant qu'à St-gilles, par exemple, il y a le marché du midi où les légumes sont peu chers ou doit-on plutôt les y orienter ? »*
 - *« Les personnes doivent aussi rester dans la vie locale. »*
 - *Vs, plusieurs usagers apprécient trouver tous leurs produits à l'épicerie sociale afin d'éviter de multiplier les lieux où faire ses achats.*

ANNEXE VIII



Recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

Synthèse du groupe de travail

« *Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* »

Cette synthèse présente le fruit d'une séance de réflexion menée par des travailleurs et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire, des représentants de CPAS et les chercheurs de la FdSS-FdSSB⁷⁶, le 18 juin 2015 autour du thème « *Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* ».

Programme de cette matinée :

- 1^{er} temps : Rappel des objectifs généraux de la recherche et des objectifs du groupe de travail
- 2^{ème} temps : « *Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire* » : présentation de tendances observées et réflexion en sous-groupes
- 3^{ème} temps : Mise en commun des réflexions et débat

Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail

Ces groupes de travail s'inscrivent dans le cadre de la recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* », menée par la FdSS-FdSSB. Débutée en septembre 2014, cette recherche vise l'actualisation des données d'une précédente étude menée par la FdSS⁷⁷ sur l'aide alimentaire à Bruxelles. Cette dernière avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement, au départ du point de vue des acteurs de terrain ; cette nouvelle recherche se centre davantage sur le regard des bénéficiaires.

Concrètement, de mars à mai 2015, les chercheurs sont allés à la rencontre de bénéficiaires au sein de six organisations d'aide alimentaire bruxelloises :

- deux restaurants sociaux
- deux épiceries sociales
- deux organisations distributrices de colis alimentaires

⁷⁶ 12 personnes ont participé aux réflexions menées dans le cadre de cette séance : 3 chercheurs de la FdSS, 4 représentants de CPAS (ou de projets portés par des CPAS), 2 chargées de mission de la Concertation aide alimentaire (CAA), 3 professionnels du secteur associatif de l'aide alimentaire.

⁷⁷ La recherche-action sur les réalités de l'aide alimentaire à Bruxelles, menée par la FdSS-FdSSB entre mars 2007 et février 2009, a fait l'objet d'une publication en février 2010 : HUBERT, H.-O., NIEUWENHUYIS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités Logiques sociales*, L'Harmattan, 180 p.

Au total, 31 entretiens d'une durée moyenne de 45 minutes ont été réalisés : 32 témoignages d'utilisateurs⁷⁸ ont ainsi été récoltés. L'objectif poursuivi : recueillir la parole des utilisateurs pour mieux comprendre leurs parcours et le rapport qu'ils entretiennent aux organismes d'aide alimentaire qu'ils fréquentent.

Afin de poursuivre la réflexion, des groupes de travail ont été organisés. L'objectif était d'associer les acteurs du terrain (à savoir des professionnels et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire et des représentants de CPAS) à l'analyse pour qu'ils puissent déposer leurs points de vue particuliers de professionnel (ou bénévole), inscrit dans le contexte spécifique de leur organisation.

En juin 2015, quatre séances⁷⁹ ont été organisées afin de poursuivre la production d'analyses collectives. Chacune d'elles était centrée sur une thématique précise :

- « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* »
- « *Regards d'utilisateurs sur l'aide alimentaire octroyée* »
- « *Quelle implication des utilisateurs dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* »
- « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide ?* »

Préalable méthodologique et présentation de la thématique

Fondé sur une démarche de co-construction de savoirs entre praticiens et chercheurs, le dispositif d'animation propose d'associer les acteurs de terrain à l'analyse des données récoltées, sur base de leur point de vue particulier d'une part, et du contexte spécifique de leur organisation, d'autre part.

Le troisième groupe thématique était centré sur les formes d'implication des utilisateurs dans les organismes d'aide alimentaire et leurs effets :

Quelle implication des utilisateurs dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?

Il s'agira d'interroger les **types d'implication des utilisateurs dans les organismes d'aide alimentaire** fréquentés :

- **Quel rapport les utilisateurs entretiennent-ils à l'organisme d'aide alimentaire** (distancé, impliqué,...) ? Et pourquoi ?
- **Quelles sont les formes d'implication possible ?** (bénévolat ? participation aux activités collectives ?,...) L'implication dans l'organisme est-elle vécue par l'utilisateur comme une condition d'accès à l'aide, comme un geste de reconnaissance, comme une occasion de combler son temps libre,... ?
- **Quels sont leurs effets :**
 - **Sur son rapport au dispositif ?** En s'impliquant dans l'organisme d'aide alimentaire, l'utilisateur se positionne-t-il comme un acteur du dispositif et non plus seulement comme l'un de ces bénéficiaires ? Et, par conséquent, comment se positionne-t-il face aux autres utilisateurs (cherche-t-il à s'en différencier ?) ?
 - **Sur ses connaissances du système d'aide alimentaire ?** Lorsque l'utilisateur s'implique dans l'organisme d'aide alimentaire, développe-t-il davantage de connaissances sur le secteur ?

Au cours de cette séance, les premières analyses des chercheurs illustrées par des extraits d'entretien ont permis d'alimenter les échanges.

Présentation, par les chercheurs, de l'analyse thématique réalisée à partir des entretiens des usagers et des observations de terrain

Cette partie présente l'analyse thématique réalisée par les chercheurs à partir de leurs observations de terrain et des entretiens réalisés avec les usagers.

Qu'entend-on par implication ? Il s'agit des situations où le bénéficiaire est dans une démarche qui ne se limite pas à la réception/consommation de l'aide alimentaire octroyée.

Nos observations démontrent que dans la majorité des cas, les usagers rencontrés sont peu impliqués dans l'organisme d'aide alimentaire. Cependant, nous avons identifié trois formes d'implication possibles, dans le discours des usagers :

- 1. Participation aux activités collectives**
- 2. Contribution informelle**
- 3. Bénévolat/volontariat**

1. Participation aux activités collectives

Sur le terrain, nous avons rencontré différentes formes d'activités collectives: ateliers liés à l'alimentation (cuisines, diététiques,...), sorties culturelles, ateliers artistiques, jeux de société, théâtre-action organisé avec la participation des usagers,...

Parmi les usagers rencontrés, peu participent à ces activités et lorsqu'ils y prennent part, c'est pour les raisons suivantes :

- L'activité représente une occasion de s'occuper
- Elle est un moment de partage entre usagers et/ou entre usagers et professionnels
- Elle est une occasion de découvrir de nouvelles choses (sur l'alimentation, la culture,...)

Extrait: « Les ateliers, c'est discuter avec l'un, avec l'autre »

[Q]:Et justement ici P. m'expliquait qu'ils organisaient souvent des ateliers cuisine, tout ça, vous avez déjà participé à ça ?

[R]:Oui j'aurais voulu venir mais chaque fois c'est un vendredi quand je suis là-bas, alors je ne sais pas venir.

[Q]:Ah oui c'est au matin.
[R]:Parce que moi j'adore la cuisine.
[Q]:Ah oui! Et vous vouliez aller aux ateliers mais c'est qu'une fois par semaine?
[R]:Je ne sais pas si c'est... Parce qu'ils mettent une affiche.
[Q]:Et vous avez jamais participé encore pour le moment?
[R]:Non
[Q]:Et vous aimez vraiment bien la cuisine, vous aimeriez apprendre des nouvelles recettes?
[R]:Moi je leur ai déjà expliqué comment je prépare mes spaghetti, j'ai tout préparé avec de l'ail. L'ail est très bon pour le sang.
[Q]:Peut-être que vous pourriez aller comme ça à un atelier cuisine montrer la recette à d'autres personnes?
[R]:Pourquoi pas? Ça ne me dérange pas!
[Q]:Donner un cours pour faire les bons spaghettis
[R]:Moi c'est une recette personnelle, ce n'est pas une recette que j'ai trouvé dans un livre celle-là. Et ça reste dedans.
[Q]:Et pour vous les ateliers comme ça cuisine, c'est...
[R]:Les ateliers cuisine, c'est discuter avec l'un, avec l'autre
[Q]:Oui c'est ça, c'est aussi important pour ça.
[R]:Qu'est-ce que toi tu fais comme recette?
[Q]:Ça permet de créer de l'échange.
[R]:Je crois que c'est comme ça.
[Q]:Oui c'est plutôt comme ça.
[R]:Le couscous, y'en a beaucoup de...
[Q]:Maghrébins.
[R]:Marocains qui viennent ici aussi au petit magasin, j'appelle ça le petit magasin. C'est eux qui discutent ce qu'ils font comme recette, et le couscous... Parce que j'ai une fois mangé le couscous, c'est très bon mais je ne connais pas la recette. C'est avec de la semoule et ainsi de suite, c'est tout avec des légumes, avec du poulet dedans, le pois chiche, et blanc de poulet. Il faut voir parce que eux avec le couscous ils mettent du colorant dedans, ça devient jaune
[Q]:Ou alors des épices plutôt, ce n'est pas du colorant c'est plutôt du safran, des trucs comme ça... Oui ça serait sympa pour apprendre des recettes des autres
[R]:Ben oui c'est intéressant!

La participation aux activités collective peut générer plusieurs effets, identifiés dans le discours des bénéficiaires :

- Développer des liens avec d'autres personnes, notamment pour les usagers isolés ;
- Accumuler des connaissances sur l'alimentation en général ;
- Lorsque l'utilisateur est invité à collaborer à l'élaboration d'un projet, il peut aussi se sentir impliqué dans l'organisation d'un projet collectif ;
- Mais, souvent, on observe un décalage entre les préoccupations des usagers et celles des professionnels.

Extrait: « Les ateliers, y a des trucs qu'on aime, d'autres qu'on n'aime pas »

[Q]: Ah c'est ça, t'as déjà participé à un atelier cuisine?

[R]: Oui, oui, bien sûr.

[Q]: Avec, c'est avec B. [nom de l'assistante sociale] ?

[R]: Oui, oui, notamment avec B., ouais, ouais.

[Q]: Et tu trouvais ça chouette?

[R]: Ouais, c'est chouette. Mais il y a des trucs qu'on aime, il y a des trucs qu'on n'aime pas quoi. Mais oui ça va, c'est assez chouette quoi, ça permet de rencontrer d'autres gens, de discuter avec d'autres personnes et tout.

[Q]: Et ça te, est-ce que quand, ouais là je pense aux ateliers cuisine, mais quand tu participes à ça, t'as l'impression d'avoir appris des trucs sur la nourriture ?... ben évidemment toi t'as fait hôtellerie...

[R]: Ouais, ouais, oui, oui. Mais on apprend encore hein, parce que l'autre fois on a fait un truc sur des trucs diététiques. Bon je ne suis pas trop, je n'aime pas trop... je veux dire, mais c'est intéressant quoi. Je veux dire ouais c'est intéressant.

[Q]: (rires) Ils vous ont dit : "Mangez moins de steak ou des trucs comme ça"?

[R]: Pardon?

[Q]: Non, je rigole en disant ils vous ont dit de manger moins de steak.

[R]: Non, on a fait des dégustations quoi. Ce n'est pas trop mon truc, mais ça va quoi.

[Q]: C'était avec une diététicienne qui venait ou c'était juste...?

[R]: Non, non, c'était avec B. et d'autres femmes et tout...

[Q]: C'était quoi ce qu'ils vous ont dit ce qu'ils vous ont dit, pourquoi vous étiez...?

[R]: Mais c'est le truc à base de plantes, de graines,...

[Q]: Ah oui je sais que D. [Une autre AS] aime bien tout ça.

[R]: Faire ça, mettre tout ça sur des tartines et tout, bon faut aimer je veux dire ça va quoi.

[Q]: (rires)

[R]: Non, mais je respecte hein, je veux dire.

[Q]: Et toi ça, tu trouvais que c'était intéressant, mais toi ce n'est pas ton truc.

[R]: Ouais, en fait, bon j'étais curieux de me dire comment des gens peuvent aimer ça. Parce que je discutais avec une femme et tout, qui est végé...

[Q]: Végétarienne.

[R]: Végétarienne et tout. Et elle me disait qu'elle aimait bien. Bon c'était une passion pour elle et tout quoi. Mais moi, rien quoi ouais. Non moi j'aime bien les trucs qui ont du goût, je veux dire voilà quoi. Mais voilà, c'est chacun son truc. Mais c'est de voir, parce que si un jour, j'ouvre un établissement, un restaurant et tout qui, ou un traiteur, on peut toujours avoir de la clientèle comme ça. Ouais, ouais, c'est pas mal, c'était intéressant.

[Q]: Et ils font beaucoup d'ateliers comme ça?

[R]: Oui, oui, oui. Mais on va dire un par mois, de temps en temps.

[Q]: Oui un par mois, OK.

2. Contribution informelle

Il s'agit d'une forme d'implication observée :

- Lorsque le bénéficiaire fréquente l'organisation **depuis plusieurs années** ;
- Et lorsqu'il y développe **des liens avec les membres du personnel**.

Dans ce cas, le bénéficiaire peut vouloir occuper **un rôle particulier** ou une **place particulière** dans l'organisme.

A travers nos entretiens, on a identifié deux formes de contribution informelle :

- Lorsque le travailleur offre la possibilité aux usagers d'exprimer un avis sur l'aide proposée (Pas de processus de consultation formalisée)
- Lorsque l'utilisateur fournit une aide spontanée aux travailleurs.

Extrait : « Si c'est pas mon tour, je donne un petit coup de main »

[R]:Et comme je les connais bien maintenant... je leur donne de temps en temps un petit coup de pouce comme on dit...

[Q]:Ah vous faites aussi du bénévolat?

[R]:C'est à dire... mettre la table, aider les gens à mettre leur colis dans le sac

[Q]:Oh c'est chouette

[R]:Comme ça, ça va plus vite, et comme ça eux savent continuer.

[Q]:C'est sympa.

[R]:Ca me bouge un petit peu.

[Q]: Et ça ils veulent bien que vous aidiez, d'office ça leur fait de l'aide...

[R]:Comme y'a aussi des personnes qui ne veulent pas leur marchandise, qui la laissent, alors ceux qui veulent prendre... voilà, prenez, parce qu'autrement ça reste là!

[Q]:C'est du gaspillage... Et quand justement des personnes ne veulent pas prendre, ça va c'est pas mal vu?

[R]:Non, non. Ils ont dit "si vous ne voulez pas mettez contre le mur, y'a bien des gens qui vont le prendre". Effectivement je l'ai constaté, ça part vite!

[Q]:Et y'a souvent beaucoup de monde dans la file d'attente?

[R]:Ah oui, oui, tout de même. C'est même ouvert de 9h jusqu'à 11h30, quelque chose comme ça.

[Q]:Et parfois vous pouvez attendre combien de temps comme ça?

[R]:Non ça va vite... C'est pour ça que je vous dis si ce n'est pas mon tour je leur donne un coup de main, j'emballer tout avec comme ça, ça va beaucoup plus vite.

[Q]:Vous avez une sorte de numéro comme à la boucherie?

[R]:Oui le numéro je le mets dans ma poche comme ça je le perds pas. Je donne un tout petit coup de main à tout remplir et après ça va beaucoup plus vite pour le suivant. Et ça m'amuse en fait!

[Q]: Vous pourriez être bénévole! Vous postuleriez ?

[R]: Je l'avais déjà proposé, je leur ai dit "le jour que vous avez un problème avec votre petite camionnette ou quoi vous pouvez toujours me contacter, je peux venir vous aider pour chercher le matériel aussi".

Effets sur le bénéficiaire et son rapport à l'organisme:

- Les usagers ont le sentiment d'être reconnu et que leur avis/besoin est pris en compte.

Extrait: « On a demandé beaucoup de choses »

[R]: Oui, oui, je lui demande beaucoup. Si j'ai besoin, par exemple, comme le sucre de canne, je le prends au C. [nom du magasin] pour 2 euros quelque chose et je lui ai demandé: "Est-ce qu'on ne peut pas avoir ça ici?" Et puis, il m'a dit oui, oui on peut.

[Q]: C'est ça, tu peux demander des produits que t'as envie d'avoir ici.

[R]: Oui, oui, on a demandé beaucoup de choses, par exemple, comme les fruits de mer. J'ai dit: "Est-ce qu'on peut avoir ça ici, l'apporter un jour?"

[Q]: Et pour toi c'est important?

[R]: Oui, c'est important, franchement, il y a beaucoup de choses... Parce qu'avant ce n'était pas comme ça, rempli.

[Q]: Ah non?

[R]: C'était vraiment un peu de choses et puis chaque fois, chaque client, peut-être il a besoin de quelque chose de particulier, il demande et puis ça porte hein. Il dit oui, on peut demander, il y a pas de problème.

- Si les travailleurs lui laissent l'occasion de cette contribution informelle, l'utilisateur a le sentiment d'être reconnu en tant que *bénéficiaire habitué* : on lui fait confiance et on lui accorde la possibilité de contribuer au dispositif.
- Mais, son rôle d'acteur du dispositif n'est pas officiellement reconnu par l'institution (rôle informel)

3. Bénévolat/volontariat

Pour les usagers rencontrés, cette forme de participation peut représenter :

- Une **occupation**
- Une **activité émancipatrice** (« Pour me reconstruire »)
- Une occasion **de manifester sa reconnaissance envers l'organisation d'aide alimentaire**
- Une invitation au **contre-don**

Effets sur le bénéficiaire et son rapport à l'organisme:

- L'utilisateur est reconnu comme acteur du dispositif et se perçoit comme tel

Extrait : « J'ai reçu des gens dans le bureau »

[R]: A force de parler avec elle, je disais aussi que j'avais besoin de pas rester qu'à la maison, de me reconstruire, tout ça, j'ai commencé à travailler en bénévole, du coup j'ai commencé à venir dans l'équipe et ça a été une autre façon de voir les choses.

[Q]: Et le bénévolat ça fait combien de temps?

[R]: Presque tout de suite

[Q]: Presque aussi 10 ans ?

[R]:Oui presque tout de suite. Y'a eu quelques mois, le temps de me remettre pour faire mon ménage et tout ça, et après je suis presque tout de suite venue en bénévole.

[...]

[Q]:C'était quoi ton rôle en tant que bénévole, tu devais...?

[R]:Ben je suis passée par tout! Je suis polyvalente. Maintenant je sais tout gérer, je sais gérer le bureau, je suis polyvalente. Je me rappelle moi j'ai reçu des gens qui savaient pas lire, je lisais leur courrier, je triais leurs factures, tandis que maintenant on n'a plus le temps de faire ça avec eux, c'est fini... Au début quand je suis arrivée ici on faisait des colis, au début on faisait vraiment des sacs de base et c'était un sac ou deux sacs selon la famille. Mais c'était vraiment un sac de base y'avait beaucoup moins de marchandises, c'était plus facile. Maintenant on ne saurait plus faire ça parce qu'il y a plus de 14 différents articles donc on ne sait plus faire ça. Y'avait beaucoup moins donc on faisait des sacs, on donnait des sacs par personne, plus on donnait le supplément de (?) selon la famille, mais on connaissait beaucoup mieux la situation, on connaissait beaucoup mieux les familles que maintenant.

[Q]:C'est vrai qu'ici maintenant, je parlais avec un monsieur et il m'expliquait que pour venir ici, il avait rencontré une assistante sociale du CPAS qui lui a dit "c'est bon OK tu peux y aller". Et donc y'a pas vraiment de suivi social, ni du côté du CPAS ni du côté de...

[R]:Non, nous on ne le fait plus parce que c'est trop lourd à suivre, ça prend trop de temps.

- Sortir du sentiment de honte ressenti par plusieurs bénéficiaires de l'aide alimentaire.
- Connaissance approfondie du système d'AA : les bénéficiaires-bénévoles ont développé des connaissances plus fines sur le fonctionnement de l'organisation dans laquelle ils travaillent mais également sur le système en générale.
- Distinction vis-à-vis des autres usagers : « Nous, les acteurs du dispositif »/« Eux, les consommateurs »
- Développement de liens de sociabilité (personnes isolées)

Extrait : « On reforme ici une famille »

[Q]: Et ici, vous trouviez important de travailler dans une association qui fait de l'aide sociale ou c'était juste parce qu'il y avait ça qui se présentait?

[R]: Au départ, il y avait ça qui s'était présentée et bon voilà, moi je, comment dire... ça fait un peu partie de ma vie la récup', l'aide, la récup' euh faire plaisir tout simplement. Et puis une chose en a entraîné une autre, et puis voilà. Et puis, on reforme ici au niveau du service une famille, ce que je n'ai plus.

[Q]: Ah oui, ça fait du bien d'avoir un soutien.

[R]: Donc quelque part, ce sont des personnes ressources qui ne savent pas tout, qui ne savent pas...

[Q]: Vous aider.

[R]: Qui ne connaissent pas... C'est pas tellement m'aider, c'est plus de temps en temps m'écouter.

[Q]:Ah oui, hm.

[R]:Avoir une personne qui vous écoute et qui ne vous juge pas, ça c'est très, très, très important, fin pour moi.

[Q]:C'est ça. Et ça dans votre entourage on trouve moins?
 [R]:Oh nettement moins. Dans mon entourage dans tous les cas.
 [Q]:Oui, c'est ça. Et quelle personne pourrait alors être là pour écouter sans juger?
 [R]:En dehors d'ici?
 [Q]:En dehors de, 'fin par exemple est-ce que vous avez des personnes...?
 [R]:Moi c'est ce que j'ai trouvé ici, ce sont des personnes ressources qui m'écoutent et qui ne me jugent pas.
 [Q]:Ah c'est ça, ici vos collègues, bénévoles, etc.?
 [R]:Ici, au niveau du service.
 [Q]:Ah OK, c'est aussi un lieu qui sert à ça, pour être écouté, etc. Intéressant.
 [R]:Oui, c'est ça. Nous on est toutes des mamans ici.
 [Q]:Ah aussi.
 [R]:Voilà, bon, tout le monde sait que les enfants c'est pas toujours la panacée donc voilà. Temps en temps c'est pfff. Oui effectivement (rires). Et puis, il va y avoir, ça, ça, et ça, donc on sait qu'on va vers pire, donc tout compte fait, c'est pas si mal (rires). Donc voilà, on peut en rire, on peut en, on peut dédramatiser les choses, c'est ça qui est important.
 [Q]:C'est ça, savoir que vous êtes en face de mamans qui vivent aussi plus ou moins la même chose.

4. La non-implication des usagers

La majorité des usagers rencontrés entretient un rapport relativement distancé à l'organisme d'aide alimentaire. Ces derniers ne souhaitent pas nécessairement s'y impliquer. Seule la réception de l'aide compte.

Plusieurs éléments de compréhension peuvent permettre de saisir cette tendance :

- L'aide est perçue comme temporaire (pas de nécessité de s'impliquer dans l'organisme)
- L'utilisateur est attaché à l'aide matérielle plus qu'à l'organisme ou aux membres du personnel (il vient chercher son aide et rien d'autres)
- Fréquenter l'organisme d'AA peut générer un sentiment de honte (on préfère s'en détacher)

Extrait : « Mon mari, il a honte. »

[R]:Oui. En fait, quand on sort avec le caddie à l'extérieur, alors tout le monde il regarde c'est quoi parce que il y a des gens qui savent pas que c'est épicerie sociale. Et alors mon mari il déteste ça, il croyait que, en fait dans sa tête, c'est comme ils ont donné ou tu vois. Parce que mon mari il a un caractère difficile, tu vois. Il me dit « tout le monde nous regarde à côté de la porte, c'est quand même... »

[Q]:Honteux?

[R]:Oui. Pour lui, je ne sais pas c'est comme ça. Pour lui, c'est honteux en fait, c'est dans sa tête, c'est comme ça. Voilà il a honte, il dit tout le monde nous regarde, il voit comme, je sais pas en fait dans sa tête qu'est-ce qu'il se passe. Et j'ai dit c'est pas grave, c'est normal hein. On faisait les

courses au C. [nom du magasin], il me dit oui au C. tout le monde il fait les courses, mais là-bas, en sortant, quelqu'un qui rentre et regarde qu'est-ce qu'il y a dans les, les... Plus comme il voit beaucoup de choses, comme on fait seulement une fois par mois. Alors on prend toute les budgets d'un coup comme on a pas de voiture. Alors pour lui, c'est... (Rires).

[Q]:C'est vrai?

[R]:Tout le monde le regarde, dans sa tête c'est comme ça.

[Q]:Ah oui ça le met mal à l'aise. Mais toi t'es, pour toi t'as pas cette sensation-là?

[R]:Non, du tout. Parce que je fais beaucoup de démarches pour venir ici (rires).

[Q]:Oui c'est ça donc tu... t'es juste contente de pouvoir avoir ça?

[Q]:Mais oui ce n'est pas grave, moi c'est la seule chose qui me fait du bien, que je donne à mes enfants et qu'ils mangent bien, j'ai de quoi préparer à la maison, c'est... ça compte pas pour moi qu'est-ce qu'il dit, qui me regarde ou pas. Parce qu'on a le droit, on a le droit, si on a pas le droit, on a pas le droit. Il y a des gens ils ont envie de faire ça, mais ils n'ont pas le droit, tu vois, parce qu'ils ont, ils ont leur salaire assez.

[Q]:Oui c'est ça.

[R]:Moi comme j'ai le droit je suis contente.

- Les usagers ne voient pas d'intérêt à exercer du bénévolat, à participer à tel ou tel atelier,...
- Les usagers ne sont pas disponibles (parfois, à regret) pour s'investir dans du bénévolat ou pour participer aux activités.

Extrait: « Peut-être le jour où j'arrête de travailler »

[Q]:On se demandait aussi si ici ils organisent des activités collectives, des ateliers cuisine, des trucs comme ça autour de la nourriture...

[R]:Oui elle m'a déjà proposé mais j'ai jamais l'occasion de venir...

[Q]:A cause de votre travail?

[R]:A cause de mon travail, avant je travaillais de 9h à 17h30, et je ne savais pas venir, maintenant je travaille aussi à M., et quand c'est les trucs... et puis je suis tellement fatiguée que...

[Q]: Ça vous dit rien...

[R]: Quand je suis à la maison, je reste à la maison, je me repose. Même quand il fait beau, je suis paillasse sur le fauteuil... enfin après-midi, parce que le matin c'est le nettoyage ou faire autre chose, mais l'après-midi j'aime me reposer, on n'a plus 20 ans!

[Q]:Donc c'est ça les ateliers comme ça, ça vous dit rien à cause de ça.

[R]:Non, peut-être le jour où j'arrête de travailler oui

[Q]:Vous aurez plus de temps...

[R]:Voilà...

Dans ces cas de figure, on constate :

- Que les usagers développent peu d'attache à l'organisme d'aide alimentaire
- Que leurs connaissances sur le système d'aide alimentaire (types d'aide disponible, organismes, ...) et sur l'organisme fréquenté (membres du personnel, jours d'approvisionnement, ...) sont plus souvent approximatives.

Extrait: « Moi, quand je vais manger, je vais pas poser la question »

[Q]:Et au Restaurant social, vous savez d'où viennent les produits? Est-ce qu'on vous parle?
[R]: Ah, c'est difficile. C'est difficile. Moi non.
[Q]:Vous, vous ne savez pas.
[R]: Moi non. Moi non.
[Q]: On vous l'a pas dit...?
[R]: Qui l'a donné, qui est venu, je ne viens que depuis vingt jours, je ne peux pas savoir...
[Q]:Oui, vous n'avez pas encore posé de question. Vous n'avez pas demandé...
[R]: Oui voilà. Moi, quand je vais manger, je ne vais pas poser la question, comme ça.
[Q]: Oui, au restau comme ça, on ne demande pas, c'est vrai...
[R]: Même comme ça, tu ne peux pas arriver et tu ne peux pas deviner les choses s'il n'y a pas d'adresse, s'il n'y a pas d'indication, ... Savoir qui l'achète les produits, tu peux pas savoir... C'est difficile, c'est difficile.

- L'utilisateur se positionne davantage en « Usager bénéficiaire », « Usager consommateur » de l'aide alimentaire.
- En règle générale, dans le discours des usagers, on note une logique de distinction entre les bons usagers et les mauvais (les légitimes et les profiteurs).

Extrait: « Il y a des gens qui ne déclarent pas tout »

[R2]:Oui, parce que moi je vois des gens qui viennent ici, je regrette, il y a des gens tous les ans, ils partent en vacances, en Afrique, au Maroc et puis que ben elle, elle a dit non, ben ils partent.
[R1]: Même mes enfants, ils ne partent pas.
[R2]:Moi je dis c'est de l'injustice la plus complète.
[Q]:C'est ça, vous avez le sentiment qu'il y a des gens qui profitent et...?
[R2]:Voilà, qui déclarent pas tout. Et moi-même personnellement j'ai été demander à un truc de... qui aidait les gens, je ne sais plus pourquoi c'était, c'était une facture que je n'avais pas payée, je travaillais à quart temps en intérim, à 55 ans, à l'époque. On m'a dit non, alors qu'il y avait la Marocaine qui habitait juste en face de chez elle, qui est revenue, qui avait passé 2 mois au Maroc avec ces quatre enfants. Et que là, où on m'avait refusé, elle on lui avait payé ses cartes de bus à l'année, et toutes ses fournitures scolaires pour ses enfants.
[Q]:Ah ouais.
[R2]:Où est la justice là-dedans

5. Travail en sous-groupes

Questions soumises aux participants

- **Que retenez-vous des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?**
- **Que signifie pour vous « impliquer les bénéficiaires » ?**
 - Existe-t-il un lien entre l'implication des bénéficiaires dans l'organisation d'AA et

l'accompagnement social ?

- L'implication des bénéficiaires est-elle une des missions des organisations d'aide alimentaire?
- **Avez-vous déjà cherché à impliquer des bénéficiaires** au sein de votre organisation ?
Oui/non? Pourquoi? Comment ?

Retour en groupe

a. Groupe I

- **Que reprenez-vous des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?**
 - *« Ce qui revient c'est le sentiment de honte des bénéficiaires. Il serait peut-être intéressant de développer des ateliers par rapport au sentiment de honte, par exemple, des ateliers sur l'estime de soi. Quand je suis allée à Paris où il y avait une épicerie sociale, il proposait des ateliers sur l'estime de soi pour homme et femme. Ils donnaient des outils pour revaloriser leur image, leur confiance en elle. »*
 - Concernant le faible taux de participation des usagers : *« Pourquoi certains ateliers ont beaucoup de succès : pourquoi ? Quels sont les clés de réussite ? Quels sont les moyens nécessaires à cette réussite ? Pourquoi certains ateliers ont plus de succès que d'autres ? »*
- **L'implication des bénéficiaires est-elle une des missions des organisations d'aide alimentaire?**
 - Oui : *« L'objectif principal des organismes d'AA est de délivrer une alimentation saine. Mais l'accompagnement social semble nécessaire. »*
 - Mais :
 - *« Cet accompagnement va dépendre des missions qu'on se fixe dans l'association et des moyens dont elle dispose. »*
 - *« Il faut que ce soit clair de la part de l'organisme. Si on souhaite que les bénéficiaires s'impliquent en tant que bénévoles. Il faut que ce soit transparent et ouvert à tous. Si les règles sont claires dès le départ, ça faciliterait les choses. »*
 - L'utilisateur doit être demandeur
 - Avec quelle(s) intention(s) ? Dans quel but ? Répondre aux injonctions politiques d'activation, de responsabilisation, d'autonomisation ? Emanciper l'utilisateur ?
 - De quelle manière sont-elles présentées aux usagers ? En fonction, l'utilisateur développera un rapport différent à l'activité proposée.
« Par exemple, dans un centre généraliste, des cartes de fidélité étaient distribuées aux usagers. A chaque activité collective à laquelle ils

participaient, une case de la carte était cochée. A la Xème activité, l'utilisateur pouvait participer gratuitement à l'activité suivante. Dans ce cadre, les usagers sont poussés à s'activer. C'était une demande de l'institution. Ça questionnait les professionnels : ils devaient à la fois amener l'utilisateur à ne plus avoir besoin d'eux tout en les fidélisant par le biais des activités collectives. Pour les usagers, ce centre devenait leur mono-référence. »

- Qui est à l'initiative de cette implication des usagers ? L'institution, les politiques, les usagers eux-mêmes ?

- **Avez-vous cherché à le faire ?**

- Non : *« Personnellement, je ne pense pas que ce soit une priorité dans l'aide alimentaire. Ce n'est pas une obligation. »*

b. Groupe II

- **Que retenir-vous des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?**

- Constat d'une diversité des situations, des institutions rencontrées, des expériences vécues,... Se pose alors la question de l'intérêt de généraliser tant de complexité.

- **Que signifie pour vous « impliquer les bénéficiaires » ?**

- Existe-t-il un lien entre l'implication des bénéficiaires dans l'organisation d'AA et l'accompagnement social ?
- L'implication des bénéficiaires est-elle une des missions des organisations d'aide alimentaire?
- D'abord pour ce groupe, l'implication pose un ensemble de questions complexes : *« Qu'est-ce que c'est un accompagnement social ? Qu'est-ce que c'est l'implication ? A-t-on les moyens d'assurer l'un et/ou l'autre ? Peut-on se permettre de faire de l'accompagnement social ? Dans quel but ? Vise-t-on l'activation et l'autonomie de la personne ? Les personnes ont-elles vraiment les moyens de s'impliquer ? S'ils ne viennent pas ont-ils droit aux autres services ? »*
- *« Il faut tenir compte du fait que l'implication des usagers entre aussi dans un jeu politique d'activation, de responsabilisation, de culpabilisation où on pointe du doigt l'utilisateur : « c'est de ta faute à toi ». C'est lui le responsable. Et s'il ne s'implique pas, il culpabilise davantage. »*
- L'ensemble des membres du sous-groupe s'accorde néanmoins sur un point : **l'implication est importante et elle doit faire l'objet des missions** des organismes d'AA. Mais, la mise en œuvre de cette mission est perçue comme compliquée. Pourquoi ?
 - Pour une participante, l'implication permet de *« travailler l'autonomie »* : *« Un des buts principaux de notre épicerie c'est de travailler l'autonomie,*

donc, travailler l'autonomie on doit impliquer les acteurs dans notre service. Ils doivent se prendre en main. S'ils viennent chez nous, ils doivent s'impliquer chez nous et pas seulement consommer pour consommer.»

- *Vs, « On ne peut pas tomber dans le truc "Tu dois t'activer, tu es responsable de ta sortie du système". Dans ce cas-là, c'est remettre la faute sur la personne. Elle se sentira fautive si elle n'arrive pas à s'en sortir, si elle n'arrive pas à s'impliquer. Nous on ne peut pas tomber là-dedans. Ce n'est pas un devoir de s'impliquer parce qu'il y a des situations où c'est même impossible pour x raisons personnelles. »*
 - *L'implication ne doit pas être une obligation : « Je trouve qu'on doit parce que c'est une mission mais ce n'est pas une obligation pour les usagers. On doit tenter d'impliquer les personnes que ce soit cadré ou mi-cadré, formelle ou informelle, sans les obliger. »*
- La mission dépend aussi du lieu, de la volonté, des moyens humains, financiers.
- **Avez-vous déjà cherché à impliquer des bénéficiaires au sein de votre organisation ? Oui/non? Pourquoi? Comment ?**

- Oui :
- *Sous forme de bénévolat : « Dans la réalité on n'a pas les moyens d'avoir des salariés. » Mais il y a des bénévoles qui ne sont pas bénéficiaires.*
 - *Restaurant social comme « service d'accueil de jour » « parce qu'il y a plusieurs activités proposées à côté de l'aide alimentaire : jouer au carte, lire, écouter la radio, discuter. »*

Réflexion sur l'autonomisation des usagers et le rôle que les organismes d'AA peuvent jouer là-dedans :

- Sachant que l'AA est une aide apportée dans **une durée limitée et généralement de court terme**, n'est-ce pas illusoire de penser qu'on puisse travailler l'autonomie de l'utilisateur dans ce temps imparti ?
- *« Quand les gens s'installent dans cette dynamique, comment casser ça ? S'ils savent que c'est temporaire. Ça aide mais ça crée une panique. Si au bout du troisième mois, ça va bientôt être terminé, il faut travailler avec. Est-ce qu'on a les moyens, en termes de temps, pour accompagner les personnes ? C'est une difficulté. »*
- Travailler à l'autonomisation de l'utilisateur, est-ce le rôle de l'organisme d'aide alimentaire ?
- *Rôle attribué par les politiques avec lequel les travailleurs du secteur doivent composer : « Il ne faut pas oublier que c'est politique : j'ai l'impression qu'on subit les conséquences des politiques à divers échelons. On est tous dans cette activation. On dévie à notre manière. On est dans*

la responsabilisation de l'utilisateur avec l'idée qu'on veut le rendre « acteur de son changement ». Le rôle qu'on essaye d'avoir n'est-il pas contre-productif par rapport à ce qu'on fait ? »

- Ref à Olivier De Schutter : il lie la question du droit à l'alimentation à la question de la participation, sur le plan politique. Le droit à l'alimentation est un droit bafoué en Belgique. L'aide alimentaire illustre ce constat puisqu'elle démontre que des personnes n'ont pas accès durablement à des aliments de qualité. Pour lui, il faut que les usagers prennent la parole pour ne pas que l'aide alimentaire soit une réalité cachée en Belgique. Il faut impliquer les bénéficiaires pour les aider à pouvoir prendre la parole pour dénoncer une réalité inacceptable.
- Vs, *« C'est encore autre chose mais ça ne questionne pas la question sous-jacente : pourquoi on a besoin des organisations d'AA ? Qu'est-ce qui fait que dans nos sociétés on a besoin de ça ? Est-ce qu'on s'attaque à la cause ? Non. Moi, je n'ai pas l'impression que ce soit par la militance des personnes qu'on arrivera à faire changer ça. Pour moi, en voyant les publics qu'on a, quand on voit l'ensemble des problèmes qu'ils ont, c'est prétentieux de penser qu'ils pourraient avoir un poids. Quand on voit l'organisation politique belge et européenne ».*
- Si politiquement, la voix des usagers n'a pas de poids, symboliquement, offrir une voix politique aux usagers permet de les impliquer dans le système, de les sortir du sentiment d'impuissance, de la sur-responsabilisation individuelle, de développer leur conscience en une responsabilité sociétale de la pauvreté. Il s'agit de faire comprendre à l'utilisateur qu'il est victime d'un système dysfonctionnant sur lequel il peut essayer d'agir.
- Il est intéressant aussi d'encourager les actions organisées à l'échelle locale : l'un des organismes présents autour de la table a mis en place **un GASAP à destination des usagers avec pour objectifs, entre autres :**
 - D'offrir une alternative aux usagers, en travaillant avec eux pour trouver d'autres systèmes de groupe d'achat ;
 - De devenir acteurs à travers des alternatives au mode de consommation classique ;
 - De sortir de l'individuel, travailler en groupe, réfléchir ensemble sur les produits qu'on achète ;
 - De sensibiliser les usagers sur la provenance des produits ;
 - De rendre le pouvoir d'achat aux usagers ;
 - De développer d'autres systèmes économiques ;
 - De faciliter l'accès aux légumes frais,...

ANNEXE IX



Recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

Synthèse du groupe de travail « *Accompagnement social parallèle : Faut-il anticiper la fin de l'aide et comment?* »

Cette synthèse présente le fruit d'une séance de réflexion menée par des travailleurs et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire, des représentants de CPAS et les chercheurs de la FdSS-FdSSB⁸⁰, le 23 juin 2015 autour du thème « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide?* ».

Programme de cette matinée :

- 1^{er} temps : Rappel des objectifs généraux de la recherche et des objectifs du groupe de travail
- 2^{ème} temps : « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide?* » : présentation de tendances observées et réflexion en sous-groupes
- 3^{ème} temps : Mise en commun des réflexions et débat

Rappel du contexte de la recherche et des objectifs du groupe de travail

Ces groupes de travail s'inscrivent dans le cadre de la recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* », menée par la FdSS-FdSSB. Débutée en septembre 2014, cette recherche vise l'actualisation des données d'une précédente étude menée par la FdSS⁸¹ sur l'aide alimentaire à Bruxelles. Cette dernière avait permis de dresser un état des lieux du secteur, essentiellement, au départ du point de vue des acteurs de terrain ; cette nouvelle recherche se centre davantage sur le regard des bénéficiaires.

Concrètement, de mars à mai 2015, les chercheurs sont allés à la rencontre de bénéficiaires au sein de six organisations d'aide alimentaire bruxelloises :

- deux restaurants sociaux

⁸⁰ 18 personnes ont participé aux réflexions menées dans le cadre de cette séance : 2 chercheuses de la FdSS, 4 représentants de CPAS (ou de projets portés par des CPAS), 8 travailleurs (professionnels ou bénévoles) du secteur associatif de l'aide alimentaire, 3 chargées de projet de la Concertation aide alimentaire (CAA), une chargée de projet d'une asbl proposant des actions de formations et sensibilisations destinées aux acteurs de 1^{ère} ligne.

⁸¹ La recherche-action sur les réalités de l'aide alimentaire à Bruxelles, menée par la FdSS-FdSSB entre mars 2007 et février 2009, a fait l'objet d'une publication en février 2010 : HUBERT, H.-O., NIEUWENHUYS, C., 2010, *L'aide alimentaire, au cœur des inégalités Logiques sociales*, L'Harmattan, 180 p.

- deux épiceries sociales
- deux organisations distributrices de colis alimentaires

Au total, 31 entretiens d'une durée moyenne de 45 minutes ont été réalisés : 32 témoignages d'utilisateurs⁸² ont ainsi été récoltés. L'objectif poursuivi : recueillir la parole des usagers pour mieux comprendre leurs parcours et le rapport qu'ils entretiennent au(x) organisme(s) d'aide alimentaire qu'ils fréquentent.

Afin de poursuivre la réflexion, des groupes de travail ont été organisés. L'objectif était d'associer les acteurs du terrain (à savoir des professionnels et bénévoles du secteur de l'aide alimentaire et des représentants de CPAS) à l'analyse pour qu'ils puissent déposer leurs points de vue particuliers de professionnel (ou bénévole), inscrit dans le contexte spécifique de leur organisation.

En juin 2015, quatre séances⁸³ ont été organisées afin de poursuivre la production d'analyses collectives. Chacune d'elles était centrée sur une thématique précise :

- « *L'accueil dans les organismes d'AA - des choix organisationnels aux philosophies défendues* »
- « *Regards d'utilisateurs sur l'aide alimentaire octroyée* »
- « *Quelle implication des usagers dans l'organisme d'aide alimentaire ? Sous quelle(s) formes et avec quels effets ?* »
- « *Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide ?* »

Préalable méthodologique et présentation de la thématique

Fondé sur une démarche de co-construction de savoirs entre praticiens et chercheurs, le dispositif d'animation proposait d'associer les acteurs de terrain à l'analyse des données récoltées, sur base de leur point de vue particulier d'une part, et du contexte spécifique de leur organisation, d'autre part.

Le quatrième et dernier groupe thématique était centré sur l'accompagnement social parallèle à l'aide alimentaire octroyée :

⁸² L'un des entretiens a été réalisé avec une mère et sa fille, toutes deux bénéficiaires d'aide alimentaire.

⁸³ A l'occasion d'un premier groupe de travail, organisé le 15 janvier 2015, la Cellule Recherche'action de la FdSS s'était déjà réunie avec six professionnels du secteur. Cette rencontre avait permis de préparer la phase des entretiens qualitatifs de la recherche, **en tenant compte de l'expertise et des préoccupations des acteurs de terrain.**

Accompagnement social parallèle : Faut-il et comment anticiper la fin de l'aide?

Cette thématique nous permettra de questionner **le rôle et l'utilité de l'accompagnement social individuel proposé en parallèle de l'aide alimentaire**. Plus spécifiquement, nous serons amenés à interroger le caractère (il)limité de l'aide octroyée et la manière dont il est anticipé (ou non) dans le cadre de l'accompagnement social.

En d'autres termes :

- **En quoi l'accompagnement social parallèle peut-il permettre d'anticiper la sortie du système d'aide alimentaire** et sous quelles formes (médiation de dette, atelier collectif,...) ?
- **Comment préparer l'utilisateur à sa sortie de l'aide alimentaire**, lorsque celle-ci est limitée dans le temps ?
- **Cet accompagnement est-il considéré comme indispensable ?** Par qui ? Pourquoi ?
- **Si un accompagnement est proposé/imposé, comment l'utilisateur l'expérimente-t-il et le ressent-il ?** En d'autres termes, quel est son rapport à l'accompagnement tel qu'il lui est proposé/imposé ?

Sur base des entretiens réalisés avec des bénéficiaires de l'aide alimentaire, nous interrogerons aussi :

- La manière dont l'utilisateur comprend le caractère limité de l'aide octroyée.
- La manière dont l'utilisateur vit et appréhende la fin de l'aide alimentaire. Quelles sont ses alternatives et ressources ?

Au cours de cette séance, les premières analyses des chercheurs, illustrées par des extraits d'entretien, ont permis d'alimenter les échanges.

Présentation, par les chercheurs, de l'analyse thématique réalisée à partir des entretiens des usagers et des observations de terrain

Cette partie présente l'analyse thématique réalisée par les chercheurs à partir de leurs observations de terrain et des entretiens réalisés avec les usagers. Elle intègre également les commentaires et réactions formulés par les professionnels suite à la présentation des chercheurs.

Sur le terrain, nous avons rencontré deux formes d'accompagnement social parallèle :

1. Activités collectives : peut-on parler d'une forme d'accompagnement parallèle ?
2. Suivi/accompagnement social individuel

Deux préalables :

- Pour cinq organisations/six, l'accès au colis, au restaurant (si repas gratuit) ou à l'épicerie requière un accord préalable du CPAS. Pour la sixième, c'est un assistant social de l'organisation qui accorde l'accès à l'AA.
- Au total, deux organisations proposent, en leur sein, un suivi social individuel par un assistant social (autre que le CPAS).

1. Accompagnement parallèle dans l'organisation d'aide alimentaire

1.1. Les activités collectives : une forme d'accompagnement social parallèle ?

Sur le terrain, nous avons rencontré différentes formes d'activités collectives: ateliers liés à l'alimentation (cuisines, diététiques,...), sorties culturelles, ateliers artistiques, jeux de société, théâtre-action organisé avec la participation des usagers,...

Parmi les usagers rencontrés, peu participent à ces activités et lorsqu'ils y prennent part, c'est pour les raisons suivantes :

- L'activité représente une occasion de s'occuper
- Elle est un moment de partage entre usagers et/ou entre usagers et professionnels
- Elle est une occasion de découvrir de nouvelles choses (sur l'alimentation, la culture,...)

La participation aux activités collectives peut générer **plusieurs effets**, identifiés dans le discours des bénéficiaires :

- Développer des liens avec d'autres personnes, notamment pour les usagers isolés ;
- Accumuler des connaissances sur l'alimentation en général ;
- Lorsque l'utilisateur est invité à collaborer à l'élaboration d'un projet, il peut aussi se sentir impliqué dans l'organisation d'un projet collectif ;
- Mais, souvent, on observe un décalage entre les préoccupations des usagers et celles des professionnels.

→ **Compte-tenu de ces éléments, peut-on considérer les activités collectives comme une forme d'accompagnement parallèle complémentaire ou substitutif au/du suivi social individuel?**

1.2. Suivi/accompagnement social individuel

Le plus souvent, **l'utilisateur rencontre peu l'assistant social** (du CPAS ou de l'organisation d'AA): au moment de l'ouverture de son dossier et de la réévaluation de celui-ci (tous les mois, tous les trois mois ou tous les ans).

- Parce que l'utilisateur ne pense pas à aborder d'autres problématiques (recherche d'emploi, de logement,...) dans l'organisme d'AA.
- Parce que l'utilisateur ne ressent pas le besoin de rencontrer l'AS plus régulièrement.
- Parce que l'utilisateur est déjà suivi par un assistant social, hors de l'organisation d'AA (aide administrative, médiation de dette,...).

Extrait: « Je suis déjà suivie dans un centre de santé mentale »

[Q]: Et au CPAS vous disiez que maintenant ils sont... ils veulent avoir un suivi, etc. Et donc ça veut dire quoi, ça veut dire que vous voyez souvent l'assistante sociale du CPAS?

[R1]: Non, en fait moi je suis suivie psychologiquement par une psychiatre au centre de santé mentale, et donc là-bas j'ai une psychiatre qui me voit toutes les semaines, pour les problèmes d'ordre...

[Q]:Psychologique...

[R1]:Et alors j'ai la psychiatre qui me reçoit et j'ai une assistante sociale, et quand je suis submergée par du courrier, que j'arrive pas, je vais chez elle, elle me faxe, parce que parfois j'ai pas l'argent, j'arrive à la moitié du mois, au 20, j'ai plus d'argent que pour téléphoner, faxer, on vous met en attente, et donc elle fait certaines démarches pour moi parce qu'elle voit... elle m'a connu quand j'étais vraiment sous le paillason! Je ne dis pas que je suis haut sur le paillason maintenant mais... j'essaie de pas accumuler tous les...

[Q]:Oui c'est ça, pour ne pas être débordée... Pardon excusez-moi je vous ai coupée...

[R1]:Non, non

[Q]:Mais cette assistante sociale là, c'est l'assistante sociale du centre de santé mentale... ?

[R1]:Oui

[Q]:Mais celle du CPAS vous la voyez pas souvent?

[R1]: Non je demande parfois pour une urgence, je demande à être reçue dans des délais quand même assez rapides, ben elle a pas de place avant un mois... mais moi y'a des fois où je me retrouve avec du courrier, des choses qui me viennent dessus, et je peux pas attendre un mois, ça doit être fait dans le... Et puis, un centre de santé mentale, je ne dois pas payer de frais, que ce soit pour les papiers ou les choses comme ça, tout est fait...

- Parce que l'assistant social est peu disponible pour rencontrer l'utilisateur, hors des moments d'évaluation de son dossier (CPAS).

Extrait: « Je ne peux pas voir d'assistant social »

[Q]:Et je me demandais, par rapport à l'assistante sociale, est-ce que tu dois la voir fréq... 'Fin régulièrement ou une fois que t'as l'accès c'est...

[R1]:Non elle m'a plus demandé de venir la voir, j'ai juste demandé pour avoir une vérification dessus, mais ce n'était pas possible apparemment.

[Q]:Une vérification pour faire quoi? Pour...

[R1]:Parce qu'en fait ils se sont trompés sur un papier, ils ont marqué que mon conjoint c'était mon papa. Et on m'a dit non c'est la même, c'est au premier degré, on peut rien faire de plus. Parce que je pensais que c'était parce qu'ils avaient marqué que c'était mon papa que j'avais pas droit à une aide sociale. Mais bon, franchement, je suis déjà content avec...

[Q]:Avec l'épicerie.

[R1]:Avec l'épicerie sociale.

[...]

[R1]: Je cherche du travail. J'envoie des CV hein, soit pas de réponse, soit il y a pas de place. Parce qu'à la base, Sainte-Élisabeth, moi j'ai mon stage là, ils m'ont dit, ah tu travailles super bien, et tout ça, on va te garder une place. Quand j'ai envoyé mon CV, ah non ce n'est pas possible, il y a pas de place. Là j'ai été triste, vraiment triste quand j'ai eu mon mail, j'étais triste.

[Q]:Et tu ne penses pas qu'il y a des services sociaux qui peuvent aussi t'aider pour ça, pour...

[R1]:Je ne sais pas, ça on m'a pas dit.

[R2]⁸⁴:Mais il y a rien ici. Si déjà, elle peut ne pas avoir une assistante sociale...

[R1]:Ben si je peux avoir mais seulement si...

[Q]:Si t'as une demande financière.

[R2]:Oui, mais elle voulait parler pour autre chose.

[Q]:Oui, c'est ça, mais ça ils ne veulent pas.

[R2]:Ils ne veulent pas. Ils sont peut-être payés à l'heure ou...

[R1]:Et la seule personne que je n'aime pas ici, c'est la personne de l'accueil.

[R2]:Au CPAS?

[R1]:Au CPAS.

[Q]:Pourquoi ?

[R1]:Il est froid et comme j'ai demandé pour... Allez il doit se mêler, logiquement c'est pas à lui que je devais parler.

[R2]:C'est personnel.

[R1]:C'est personnel à la base.

[Q]:Ah oui, il rentre déjà dans le truc?

[R1]:Il rentre déjà dans le dossier alors que ça le regarde pas.

[R2]:Ça le regarde pas.

[R1]:Il est à l'accueil, ça à la base, je ne comprends pas pourquoi il se mêle de ça.

[Q]:Ah oui, c'est intéressant. Ah oui, oui, c'est ça.

[R1]:ça je trouve que c'est la seule chose qui me, m'a heurtée ici. Sinon le CPAS, et tout ça, il y a pas de problème. Même avec l'assistante sociale.

[Q]:Même avec l'assistante sociale, ça se passe bien?

[R1]:Fin ce n'est pas la même assistante sociale apparemment, c'est une autre qu'ils ont changée.

[Q]:Ah oui.

[R1]:Mais franchement celle que j'ai eu, c'était super sympa et c'était correct.

[R2]:C'est celui-là à l'accueil.

[R1]:C'est celui à l'accueil qui m'a choquée, on va dire.

[Q]:Ah oui, oui. Pourquoi, vraiment il rentrait dans l'intimité de...?

[R1]:Oui, parce qu'il me dit, c'est pourquoi le rendez-vous? Je lui dis, ben c'est pour parler avec mon assistante sociale pour avoir un change... Fin pour aller....

[R2]:Pour vérifier.

[R1]:Une vérification de dossier. Ah oui, ben non, ils ont déjà tout.

[Q]:Ah c'est ça, il, il avait déjà la réponse.

[R1]:Il avait déjà la réponse sans...

[Q]:Sans que t'aies eu l'occasion de parler avec ton assistante sociale.

[R1]:De parler avec mon assistante sociale, ça, ça m'a...

[Q]:C'est vrai que ce n'est pas...

[R1]:Ce n'est pas logique.

Dans certains cas, le suivi social individuel **est plus régulier et ne concerne pas exclusivement l'AA** :

- Parce que l'AS assure un suivi en **médiation de dette**
- Parce qu'il y bénéficie d'un **soutien administratif**
- Parce que le bénéficiaire trouve **une écoute, un soutien moral**

⁸⁴ L'entretien a été réalisé avec une mère [R2] et sa fille [R1], toutes deux bénéficiaires de l'aide alimentaire.

Extrait: « Je pouvais m'exprimer, extérioriser »

[R]:Moi j'étais dans un état assez loin, donc la personne qui était avec moi parlait plus que moi de moi...

[Q]:Ah oui cette personne était avec vous.

[R]:Oui elle a expliqué ma situation tout ça, le premier rendez-vous ça s'est passé comme ça, j'étais vraiment dans le noir total. Et puis au fur et à mesure que je revoyais l'assistante sociale, ça allait mieux, je pouvais plus m'exprimer et extérioriser ce que je vivais, ce que je ressentais.

[Q]:Donc elle vous demandait quand même d'exprimer ce que vous ressentiez...

[R]:Pas exprimer au sens d'une psy, mais ma situation et comment je suis arrivé là... Parfois il suffit de quelques mots pour...

[Q]:Pour débloquer?

[R]:Pour débloquer, pour faire changer totalement. Il ne faut pas un long discours ou vous allonger sur le canapé, parfois une main tendue vaut mieux que tous les discours du monde... Et puis y'a des personnes qui sont là pour vous aider...

[Q]:Oui elles sont là pour ça, c'est leur job. Donc globalement ça se passe bien avec cette assistante sociale?

[R]:Oui, oui

[Q]:Vous la voyez combien de fois par... quelle régularité?

[R]:Maintenant je refais surface, je gère comme il faut, mais le moindre souci, la moindre grosse facture où je ne sais pas m'en sortir, je me dirige vers elle. Mais sinon en dehors je dois... si y'a une modification au niveau familial ou quoi, de situation, je dois la tenir au courant...

[Q]:Ok... et vous devez prendre rendez-vous pour la voir?

[R]:non parfois ça peut se faire par téléphone mais si je veux la rencontrer, je prends rendez-vous, ou si elle me contacte par téléphone et je vais la voir.

[Q]:Il arrive qu'elle vous contacte?

[R]:Très rarement, en général on essaie de garder les choses en ordre, pas qu'il y ait...

[Q]:Ok...Et donc vu qu'au tout début vous ne vous êtes pas épanché sur vos problèmes, est-ce que vous n'avez pas manifesté une préférence pour un type d'aide...

[R]:Non...

[Q]:Elle vous a dirigé vers l'épicerie sociale et c'est comme ça que vous avez...

[R]:Oui

[Q]:Est-ce que vous avez abordé d'autres sujets que l'aide alimentaire? Du genre aide pour le logement, pour le travail, avec l'assistante sociale ?

[R]:Non mais elle m'a redonné confiance et par la suite j'ai pu retrouver un travail, un mi-temps mais c'est un travail quand même...

- Ce suivi régulier peut également prendre **la forme d'un contrôle systématique** de la situation de l'utilisateur, condition d'accès à l'AA (contraignant)

Extrait: « Chaque fois, il faut repasser voir l'AS »

[R]:Ben un jour de ma vie, en 2008, je me suis retrouvée sans revenus et j'ai dû faire appel au CPAS et puis je suis venue ici.

[Q]:Hm c'est ça, c'est par le biais du CPAS...

[R]:Oui, c'est le CPAS qui m'a envoyée ici.

[Q]: Et en fait le CPAS vous a proposé des colis, c'est pour ça qu'il vous a envoyé ici?

[R]: Non. En fait, voilà vu le petit revenu qu'on reçoit au CPAS, ils ont dit que j'étais dans les conditions pour obtenir un colis alimentaire.

[Q]: Ah c'est ça.

[R]: Donc ils m'ont donné une liste d'adresses et comme j'habite tout près, j'ai pris ici.

[Q]: Hm, ah c'est ça. Vous aviez eu plusieurs adresses où il y avait des colis disponibles?

[R]: Oui, il y avait la distribution quelque part à Laeken, il y avait Q [Nom d'un centre rendu anonyme]. Donc voilà. Et bon à Q., j'ai appris que je pouvais pas venir toutes les semaines, que c'était des colis une fois de temps en temps et que c'était au bon vouloir de l'assistant. Il fallait d'abord passer chez l'assistant social, l'assistant social vous disait oui ou non, et puis voilà, vous receviez oui ou non un colis. C'est pas le même genre qu'ici où on étudie votre dossier, on vous dit voilà, vous avez droit, vous êtes dans les conditions, vous pouvez passer tous les 15 jours.

[Q]: Ah vous pensez qu'à Q., quand vous dites « au bon vouloir », c'est elle qui décide sur base...

[R]: Ben oui c'est elle, c'est l'assistante sociale qui décide oui ou non de vous donner un bon.

[Q]: C'est ça.

[R]: Vous êtes dans les conditions ou pas. Mais voilà, ce n'est pas une distribution qui peut se faire à long terme, d'après ce que moi j'en ai compris, c'est comme ça. Donc c'est tout à fait différent. Donc chaque fois, il faut repasser, donc c'est des heures d'attente, bon...

[Q]: C'est ça, à chaque fois genre oui, pour avoir le colis il faut d'office le bon, et pour avoir le bon il faut d'office passer par l'assistante...

[R]: Faut d'office passer par l'assistante sociale donc voilà. Vous êtes là, vous passez dans le bureau bon, c'est un bon jour, ce n'est pas un jour, j'en sais rien...

[Q]: Ah oui il y a aussi les humeurs de l'assistante sociale... ?

[R]: Voilà, mais bon je dis ça comme ça. Parce que bon, en fait quand je suis venue ici m'inscrire elles allaient juste en congé. Donc c'était au mois de juin, et elles allaient juste en congé au mois de juillet. Donc elles m'ont dit il faudra essayer d'aller ailleurs et là j'ai été à Q. et bon les deux semaines où je me suis présentée, j'ai reçu un colis, donc voilà.

[Q]: Ah vous avez quand même été à Q. ?

[R]: Oui j'ai été deux semaines. Et après, à la deuxième semaine, quand je me suis présentée à la deuxième semaine, l'assistante sociale m'a dit oui mais il ne faut pas venir toutes les semaines! Donc je me suis dit bon je fais quoi, je fais quoi, je fais comment ? Voilà.

Réactions suite à l'écoute de l'entretien :

« Des usagers soulignent que les démarches sont contraignantes pour obtenir des colis. C'est lourd, ils doivent subir des heures d'attente. Quelqu'un m'a dit que c'était voulu pour décourager une partie du public. Pour quelle raison ça se fait de cette manière-là, du point de vue des organisations ? »

- Favoriser le suivi individuel : *« Les usagers ne sont pas inscrits sur une liste pour un an. Ils sont obligés de travailler sur leur situation. Si on ne fait pas ça, c'est l'école buissonnière. »*
- Vs, des usagers expliquent attendre des heures pour finalement ne rencontrer l'AS que 10 min. Quid du suivi social dans ce cas ?
- Pour un participant, le temps d'attente fait partie des conditions d'accès à l'aide alimentaire : *« J'ai un avis différent sur le temps d'attente : un usager qui se plaint parce qu'il doit attendre, ça m'énerve. On a des plages suffisamment importantes, s'il n'est pas d'accord d'attendre qu'il vienne à un*

autre moment. S'il ne veut pas patienter, il vient à un autre moment. Je travaille sous forme de permanences, pas de rendez-vous. On a 50 personnes qui viennent pour une distribution plus toutes les nouvelles demandes plus les refus alors, lorsque la personne s'énerve... »

2. Accès à l'aide & fin de l'aide

L'accès à l'aide est le plus souvent conditionné par :

- L'évaluation des revenus de l'utilisateur
- Sa composition de ménage

Fournir ces preuves peut être vécu par certains usagers rencontrés comme une « **épreuve de crédibilité** » : les usagers doivent prouver la légitimité de leur demande.

En ce qui concerne le caractère (il)limité de l'aide octroyée, trois cas de figure ont été rencontrés sur le terrain :

- Accès à l'aide illimité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur
- Accès à l'aide illimité dans le temps, jusqu'à ce que la situation de l'utilisateur évolue
- Accès à l'aide limité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur

2.1. Accès à l'aide illimité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur

Cette règle est celle observée pour les repas payés au prix plein dans les restaurants sociaux.

Observations :

- Les usagers fréquentent le restaurant social depuis plusieurs années (certains depuis plus de 15 ans).
- Même si leur situation évolue, certains continueront à fréquenter le restaurant social parce qu'il représente un lieu de sociabilité.
- La dimension sociale de l'aide alimentaire est moins présente dans les discours des usagers, notamment parce que l'accès à l'AA ne nécessite pas l'accord d'un assistant social.

2.2. Accès à l'aide illimité dans le temps, jusqu'à ce que la situation de l'utilisateur évolue

Cette règle est celle observée pour les colis et les repas (gratuits) dans les restaurants sociaux

Observations :

- Certains usagers bénéficient d'une aide alimentaire depuis plusieurs années (jusqu'à 10 ans pour un bénéficiaire de colis) → Installation dans la précarité?
- Certains usagers fréquentent l'organisation d'AA par périodes, en fonction de leurs besoins et des difficultés rencontrées.

Compréhension et vécu des usagers :

- Pour les usagers, cette règle apparaît souvent comme juste, puisqu'elle tient compte de l'évolution de la situation de l'utilisateur (« *Jusque quand les finances vont mieux* »).

Extrait: « *Jusque quand les finances vont mieux* »

[Q]:Et ici pour les colis, c'est illimité? Genre si votre situation ne s'améliore pas, bon je souhaite que ça s'améliore, dans les 5-10 ans, vous pourrez avoir toujours accès aux colis pendant 5-10 ans?

[R]:Oui voilà, moi même si je ne sens pas le besoin, j'irais pas, sans réel besoin je ne vais pas profiter de quelque chose duquel je peux me passer. Mais tant que j'en ai besoin, je ne dirais pas...

[Q]:Pour vous c'est important d'avoir cette aide là.

[R]:C'est ça. Surtout pour le moment où, par mon assistante sociale j'ai quand même des créanciers, je dois payer par mois autant, c'est pas une situation qui va s'arranger en un an... je me dis si je peux toujours bénéficier de cette aide je ne vais pas cracher dessus.

[Q]:Et tous les ans quand vous refaites la demande vous avez peur que ça s'arrête.

[R]:Oui, j'ai toujours un peu peur qu'on me refuse... comme j'entends beaucoup de gens refusés, et il y a des gens qui ne sont pas venus depuis 6 mois, c'est des gens qui allaient au café, on les voyait déjà pétés de grand matin aux colis... et des gens qui ont assez, qui ont un peu lésiné sur le colis, parce qu'ils avaient autre chose à faire de mieux entre guillemets, et quand ils ont été, on leur a refusé... "Oui mais j'ai vraiment besoin maintenant!". Quand on a besoin... on ne cesse pas d'aller parce qu'on a un peu de moyens, quand j'ai un peu les moyens je prends et ce que je n'ai pas besoin je dis ça je n'ai pas besoin...

- Par rapport à la réévaluation de leur dossier, la plupart des usagers la considère comme normale (permet d'éviter les abus)

Extrait: « *Sans contrôle, ce serait le carnaval* »

[R]:On renouvelle votre accès à l'épicerie, voir votre dossier, si ça a changé ou pas

[Q]:Ok.

[R]:Normalement je pense qu'au départ on vous donne trois mois et si ça continue je pense c'est 6 mois. Dans tous les cas si vous êtes vraiment dans une situation assez grave c'est un an.

[Q]:Ok c'est un an durant lequel on ne vous demande pas de justifier de quoi que ce soit, et après à voir...

[R]: C'est pas un an direct, je vous dis c'est d'abord 3 mois puis 6 mois puis à nouveau 3 mois

[Q]: Et pour ça faut à chaque fois retourner voir l'assistante sociale

[R]:Oui

[Q]:Pour qu'elle vous donne l'accès à l'épicerie sociale ?

[R]:Oui

[Q]:OK, OK. Et ça vous avez un avis là-dessus?

[R]:Non, non, tout à fait normal

[Q]:Ça vous semble normal

[R]:Oui parce que je pense que pas mal de gens abuseraient si y'avait pas un contrôle à chaque fois, ce serait carnaval, les gens viendraient ici sans problème

[Q]:Faire leurs courses tranquillement

[R] : Pour eux, pour d'autres personnes, ils ne se rendent pas compte de la détresse de certaines personnes! Donc si on donnait accès libre à tout le monde ce ne serait tout simplement pas possible, vous verriez défiler des gens ici... directement vous sauriez qu'ils n'ont rien à faire là

[Q]:Vous croyez que d'apparence ça se voit?

[R]:Oui, oui

[Q]:C'est intéressant parce que...Il faut avoir touché le fond pour savoir... Vous pouvez remarquer qu'il y a des gens qui vivent bien ou en tout cas sans trop de tracas?

[R]:Pas directement mais y'en a qui se verraient directement, notamment le choix des produits, si on voit qu'ils prennent que des produits de marque ou... Quand t'as rien tu manges même de la pierre, et fais pas ton difficile. Quand on commence à... Mais monsieur X. [bénévole de l'épicerie] à l'œil pour ça, il voit bien, lui il est affuté, aiguisé dans les deux sens.

2.3. Accès à l'aide limité dans le temps, quelle que soit la situation de l'utilisateur

C'est la règle en vigueur dans les deux épiceries : l'accès à l'aide est limité à 3 mois, renouvelable une fois, après réévaluation du dossier de l'utilisateur. Elle est appliquée de manière plus ou moins rigide d'une épicerie à l'autre. Dans l'une des deux organisations, certains usagers bénéficient de l'épicerie depuis plusieurs années (avec des pauses de quelques mois)

Observations :

- Les usagers ne sont pas toujours informés sur les limites temporelles de l'accès à l'aide
- La fin de l'accès à l'aide très peu anticipée
- Elle peut être vécue brutalement (fin d'un équilibre)

Extrait : « Du jour au lendemain, on m'a tout stoppé »

[R]:Et maintenant j'ai reçu un mail en disant encore ce mois-ci. Et c'est pour ça, là je suis en train de...

[Q]:Faire des réserves.

[R]:Voilà faire des réserves, j'ai pas besoin de tout ça. Je fais des réserves.

[Q]: C'est ça, oui et avec l'assistante sociale, est-ce que t'as parlé justement de la fin de..., est-ce qu'elle a des solutions?

[R]:Ben elle le sait oui, mais en fait elle m'a dit de revoir dans un an... Dans un an, donc revoir un petit peu au niveau de ma situation. Mais pour l'instant comme ça fait très, très longtemps qu'ils m'aident, ils peuvent plus quoi, qu'il faut laisser la place aux autres.

[Q]:C'est ce que l'assistante sociale a dit?

[R]:Oui.

[Q]:Et ça, t'as réagi, fin t'as réagi comment?

[R]:Fin disons que c'est le mois des mauvaises nouvelles, donc ben j'ai pleuré, je l'ai mal... Je, même à ma mère, j'ai dit « comment je vais faire ? ».

[R2]:Oui, parce qu'elle a six enfants.

[Q]:Oui, ah oui.

[R]:Voilà, parce que j'ai des enfants.

[R2]:C'est pas de la parade qu'ils font dans la maison hein.

[R]:Ils mangent beaucoup, je ne peux pas les stopper et puis ben voilà. Je paierai pas d'autres factures et puis ben je me remettrai des dettes au-dessus de ma tête pour dire de nourrir mes enfants et voilà.

[Q]:Et avec l'assistant social en fait, tu allais voir l'assistant social fréquemment et tout ça pour...

[R]:Ben non en fait j'ai envoyé un mail parce que bon comme j'ai beaucoup de problèmes de santé et tout, disons que... Apparemment je sais pas me lever donc j'ai envoyé un mail pour avoir un petit peu mon dossier en médiation de dettes.

[Q]:C'est ça.

[R]:Voir un petit peu tout ce qui avait été payé et tout et puis par la même occasion, elle m'a écrit que ils mettaient encore ce mois-ci et qu'à partir du 1er mai, ils stoppaient car ça faisait longtemps qu'ils m'aidaient.

[Q]:Elle t'aidait pour tes dettes à côté de l'épicerie, c'est ça aussi?

[R]:Oui, oui.

[Q]:Et ça elle va continuer aussi?

[R]:Oui, oui, oui.

[Q]:Ah oui ça, elle ne va pas stopper.

[R]:ça elle ne stoppe pas.

[Q]:Et tu as eu l'occasion de discuter avec elle d'autres solutions pour pouvoir acheter pas cher?

[R]:Ah ben non, elle dit qu'il faut reprendre le mode de vie normal, ce qui va être difficile mais bon... voilà quoi.

[Q]:Oui c'est pas évident.

[R]:Il y aura des factures que je ne paierai pas et puis c'est tout, il faut se rendre en évidence...Je me remettrai encore plus dans les dettes et voilà.

[Q]:Oui...

[R]:Faut pas se voiler la face.

[Q]:Oui c'est clair.

[...]

[Q]:ah oui, elle t'avait pas préparée à l'avance au fait...

[R]:Non. Parce qu'en fait c'était dit tant qu'on est en médiation de dettes, ils peuvent pas te couper du magasin social.

[Q]:Ah oui.

[R]:Et là, je suis encore en médiation de dettes et puis, ben du jour au lendemain, on m'a dit on va te stopper.

[Q]:C'est ça.

[R]:Donc ben euh j'ai pleuré la semaine passée.

[Q]:Tu comprenais pas.

[R]:Je me dis « comment je vais faire ? ». On, voilà quoi, il faut faire avec. Il faut bien digérer la pilule.

[Q]:Et elle t'a expliqué quand même pourquoi ils te refusaient?

[R]:ah ben parce que ça faisait longtemps que j'étais là, il faut laisser la place aux autres.

[Q]:Hm. Et tu trouves ça injuste?

[R]:Ben oui, je trouve ça quand même dégueulasse, parce que ben j'ai, je suis toujours en médiation de dettes, j'essaye de toujours bien payer en temps et en heure mes factures, elle voit bien que j'ai pas de retard, rien du tout. Et voilà, il y a pas de surprises.

Réactions suite à la diffusion de l'extrait:

- « Dans beaucoup d'épiceries, l'accès est limité dans le temps parce qu'il faut laisser la place aux autres. Mais je me demandais si habituellement, la sortie de l'épicerie est positive. Est-ce que l'épicerie est une forme d'amortisseur qui empêche ou ralentit la chute vers le colis ? »

- Réponse d'un participant, coordinateur d'une épicerie sociale : « *L'épicerie amortit la situation. Si la personne est preneuse en termes de suivi social et d'ateliers, elle va pouvoir accumuler plusieurs ressources. Mais pour nous, l'épicerie sociale, la nourriture est un moyen d'accrocher la personne pour lui donner toutes les autres aides. On ne peut pas régler un dossier en six mois. Beaucoup de personnes sont en médiation de dettes. Pour les personnes qui accrochent au système, avec la petite calculette qu'on leur propose par exemple, ça peut fonctionner : elles apprennent des choses, des astuces qu'elles gardent par la suite. Ce sont des informations qu'elles accumulent si elles sont venues aux ateliers. Après on ne peut pas obliger les personnes à venir aux rendez-vous et aux ateliers. »*

- Les usagers passent souvent d'une AA à l'autre

Extrait : « De l'épicerie au colis »

[Q]:Au niveau de l'épicerie sociale vous avez su dès le début que c'était limité à maximum 6 mois, on vous en avait parlé?

[R]:Non, c'est par après qu'on me l'a dit. Parce que la deuxième fois quand je suis venu j'étais venu une fois de trop, là il m'a expliqué. Mais je le savais pas. Alors il m'a expliqué « mais ça va on va pouvoir arranger ça pour cette semaine-ci mais après faut plus venir c'est terminé ici, après vous pouvez aller en face, on fait le nécessaire que vous pouvez aller en face »

[Q]:C'est ça ils avaient pas prévenu à l'avance... Et pour les colis c'est limité dans le temps?

[R]:J'ai le droit cette année ci, et je vais voir ce que ça va être pour l'année prochaine, si ma situation s'est améliorée, c'est terminé pour moi ici aussi alors.

Regards des usagers sur la limitation temporelle :

- « *Il en faut pour tout le monde* »

Extrait: « Avec quel budget ils feraient ça? »

[Q]:Et donc pour l'épicerie sociale, finalement ça été assez facile d'obtenir l'accès à l'épicerie sociale?

[R]:C'était pour, c'était pour une durée limitée.

[Q]:Ah oui c'est limité à quoi?

[R]:Trois mois.

[Q]:Ah oui, renouvelable non? Il n'y a pas...?

[R]:L'année d'après, si besoin est. C'est juste pour donner un coup de pouce, c'est pas toute l'année.

[Q]:Ah oui c'est ça, oui.

[R]:C'est pas toute l'année, ah non, non que nenni, alors on ferait plus nos courses normalement, tout le monde viendrait ici.

[Q]:Ah oui c'est ça.

[R]:Et avec quels budgets ils feraient ça? Ça leur coûte de l'argent à eux aussi, ils achètent des marchandises dans les surfaces les moins chères et ils les revendent 50% moins chers donc ça veut dire qu'eux paient 50% de ce prix dans leur budget.

[Q]:C'est ça, donc... Oui, oui c'est ça.

[R]:Et en fonction du monde qu'il y a, le budget... Et voilà

[Q]:C'est sûr, c'est sûr. Et vous spécifiquement, vous avez demandé pour ces trois mois-ci parce que, cette période-ci était plus difficile mais après vous savez....

[R]:Ah ben moi s'ils me le donnaient tout l'année je le prendrais tout l'année hein parce que mon problème il est rédhibitoire.

[Q]:Ah oui c'est ça, donc ça peut quand même être problématique le fait que ça soit limité dans le temps.

[R]:Absolument.

- Plus de la moitié des usagers interrogés considèrent la durée de l'accès à l'aide trop courte

Extrait: « Penser à la fin de l'aide, ça me fait peur. »

[Q]:Et je me demandais justement par rapport à ça, et justement le fait que c'est pas évident, est-ce que le, tu trouves normal que ça soit limité à trois fois, attends, non, deux fois trois mois l'accès à l'épicerie sociale, fin six mois en tout, ou tu comprends pas trop pourquoi c'est limité à six mois?

[R]:Ben si c'est bien pour les personnes qui travaillent, mais après... Jusqu'à six mois, ils devraient faire plus en fait, jusqu'à ce qu'on a plus besoin de cette aide. Bon il y en a toujours qui vont profiter de ça, ça je dis pas, mais six mois ça passe très, très vite hein.

[Q]:par rapport aux six mois, tu trouves que ce serait plus logique de prolonger jusqu'au moment où tu t'en sors?

[R]:Oui parce qu'après ça va faire un coup. 'Fin, j'ai vraiment peur de ça en fait, si maintenant, je trouve pas de travail après six mois, comment je vais faire? Parce que maintenant je m'en sors, je m'en sors quoi, on peut pas dire que je... je fais des surplus ou quoi, non, non, c'est limité quand même. Comment je vais faire après de nouveau? C'est vrai que c'est super bien d'avoir six mois de nouveau...

[Q]:Et pour toi, qu'est-ce qui explique que c'est que six mois? Ils t'ont expliqué ça?

[R]:Non, on m'a pas expliqué. Mais je suppose que c'est par rapport après...

[>R2]: Pour faire une tournante.

[R]:Pour faire une tournante pour d'autres personnes, aussi pour des personnes qui travaillent par la suite, ou qui arrivent à s'en sortir par la suite, qui... Qui ont une bonne situation, ça je comprends aussi. Mais ça fait peur, je, fin...

[Q]:Et tu crois que six mois c'est assez pour après avoir une bonne situation? 'Fin tu vois il y a un côté comme si six mois, c'était assez pour résoudre tout.

[R]:Non, je pense pas, six mois c'est pas du tout assez parce que... Peut-être pour des personnes six mois ou trois mois, il y a assez mais...

[Q]:Oui, ça dépend peut-être la situation.

[R]:Ça dépend peut-être de la situation je pense.

3. Travail en sous-groupes

Questions soumises aux participants:

- Que retenez-vous des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?
- Pour vous, les bénéficiaires de l'AA doivent-ils bénéficier d'un accompagnement parallèle? Pourquoi? Sous quelle(s) forme(s)? Dans quel but? Par qui?
- Pour vous, l'accès à l'aide alimentaire doit-il être limité? Pourquoi? Si oui, sur base de quels critères?

A. Que reprenez-vous des témoignages diffusés? Comment les interprétez-vous?

▪ Groupe I :

On constate qu'il y a une limitation dans le temps et selon les témoignages, cette limitation peut être vécue brutalement pour certains.

Pour y remédier : il y a un manque d'accompagnement, un manque de clarté sur les pistes disponibles pour que les usagers puissent rebondir sur autres choses. Ces pistes peuvent être situées dans le secteur de l'AA ou en dehors.

▪ Groupe II :

- Les témoignages diffusés sont peu représentatifs de la réalité de terrain : « *On entend plus de Belges alors que 80% des bénéficiaires de l'AA sont des étrangers* ». Réponse des chercheurs : sur le terrain, on a noté cette diversité culturelle mais la barrière de la langue n'a pas toujours permis de rendre compte de cette diversité.
- L'illisibilité du secteur de l'AA : pourquoi ? La faute à qui, à quoi ?

▪ Groupe III :

- Les participants notent une différence entre le ressenti des usagers et la perception des travailleurs sociaux qui voient l'AA de manière générale et souhaitent être équitables, « *que les critères soient les mêmes pour tout le monde* ».
- Concernant le délai d'octroi : pour l'épicerie sociale, surtout, trois mois renouvelables est-ce pertinent compte tenu des situations des usagers ?
- Les participants notent l'importance de distinguer les trois types d'aide alimentaire parce qu'en fonction, les publics et les besoins varient.
- Pistes soulevées : l'épicerie sociale pourrait être conçue comme un outil préventif plutôt que curatif. Dès que l'utilisateur a des problèmes financiers, l'épicerie pourrait lui être proposée pour éviter que ces problèmes ne s'aggravent et dans ce cas, les trois mois d'accès à l'épicerie apparaissent plus pertinents.

B. Pour vous, les bénéficiaires de l'AA doivent-ils bénéficier d'un accompagnement parallèle? Pourquoi? Sous quelle(s) forme(s)? Par qui?

Pour les participants aux sous-groupes, la réponse est oui.

Pourquoi ?

- Pour rendre l'utilisateur le plus autonome possible pour qu'à terme, il sorte des circuits de l'AA.
- Pour aider les personnes à la gestion d'un budget.
- Pour les conscientiser sur la manière de consommer, d'éviter les pièges de la publicité,... Pour donner « une sagesse » dans la manière d'acheter les produits.
 - Pour un participant, cette « conscientisation » ne doit pas imposer. Il ne s'agit pas de « s'immerger dans le frigo de l'utilisateur », de le juger sur ses achats.
 - Le cas particulier d'un CPAS qui sensibilise les usagers aux produits bio et, plus largement, à l'alimentation durable : « *Notre épicerie a été mise en place avec cette*

idée d'alimentation durable. C'est l'Etat qui veut aller vers ça. On oblige les usagers à aller vers ça pour pouvoir fonctionner et légitimer notre raison d'être. »

- Pour identifier les situations individuelles vécues par les personnes
- Pour sortir certains de l'isolement.
- Pour envisager, anticiper la fin de l'aide pour qu'elle soit vécue de façon moins brutale.

Sous quelle(s) forme(s)?

La forme de l'accompagnement parallèle doit, selon les participants, être adaptée à chaque usager.

- Sous forme d'**activités collectives**. Certains usagers ont davantage besoin de créer du lien. Ces activités pourraient prendre la forme de sorties culturelles, d'activités sportives mais aussi d'ateliers sur la gestion des budgets, sur la consommation et l'utilisation des produits,...
- Sous forme de **guidance individuelle** budgétaire, administrative.

Par qui ?

- Les organismes d'aide alimentaire et les services sociaux lorsque l'organisme d'aide alimentaire ne dispose pas de service social. Mais la mise en place de cet accompagnement requière au moins :
 - L'augmentation des moyens disponibles. Un participant souligne, par exemple, que pour les professionnels, gérer les entretiens individuels tout en organisant des ateliers collectifs demande du temps et de l'énergie.
 - Une meilleure cohésion entre les services sociaux et les organismes d'aide alimentaire. Les intervenants soulignent un manque de concertation. Ils souhaiteraient avoir une vision plus claire des services disponibles et compétents dans telle ou telle matière afin d'orienter au mieux les usagers.
« Parfois les usagers disposent une mauvaise information, on voudrait les orienter. »
- Certains soulignent leur désir d'être outillés pour pouvoir assurer une partie du suivi social afin de décharger les services sociaux, le plus souvent saturés.
- Pour un autre intervenant, l'idéal serait qu'il y ait un assistant social par association d'aide alimentaire mais le manque de temps empêche d'opérer un travail de première ligne.

L'accompagnement social comme condition d'accès à l'AA ?

Un participant cite, en exemple, Andès (France) qui conditionne l'accès à l'aide à la réalisation d'un projet précis (Par exemple, régler une dette). L'utilisateur doit accepter d'entrer en projet pour pouvoir bénéficier de l'AA. L'accompagnement social est dans ce cas obligatoire pour accéder à l'aide alimentaire.

Vs, « Il peut y avoir un décalage entre la mission de l'assistant social qui doit mener l'utilisateur à s'autonomiser et l'utilisateur qui est pris par l'urgence de sa situation. Il ne pense pas à demain ou après-demain mais juste à se nourrir dans l'immédiat ».

C. Pour vous, l'accès à l'aide alimentaire doit-il être limité? Pourquoi? Si oui, sur base de quels critères?

La majorité des participants s'accordent pour dire que l'aide alimentaire doit être limitée dans la durée mais :

- L'aide ne doit **pas être interrompue de manière brutale**. Des pistes ont été soulignées :
 - Réduire la fréquence petit à petit de manière à ne pas interrompre l'aide trop brutalement.
 - Anticiper la fin de l'aide. Travailler aussi sur des pistes en amont, dès que la personne entre dans le circuit.
- La limitation temporelle doit aussi **dépendre du type d'aide** dont il est question : *« les colis seraient illimités parce que c'est un droit fondamental, un vrai besoin. »*

Pour certains, l'aide doit être octroyée tant que **la situation de l'utilisateur le justifie** : *« J'en aide jusqu'à ce qu'il efface une certaine dette. »*

De l'épicerie sociale au colis alimentaires : et pourquoi pas l'inverse ?

- Dans le cas de l'épicerie sociale, l'aide est limitée à 6 mois maximum. Dans ce contexte, il arrive régulièrement que l'utilisateur recoure, à l'issue de ce délai, aux colis alimentaires. Un participant propose d'inverser la tendance :
- Des colis alimentaire à l'épicerie sociale : les colis alimentaires devraient être accordés d'office aux personnes en état de précarité et lorsque leur situation s'améliore, l'épicerie sociale serait proposée pour progressivement sortir du circuit de l'aide alimentaire.

Autres remarques :

- Concernant les conditions d'accès :
 - Les conditions d'accès à l'AA doivent être claires et identiques pour tout le monde. Des usagers se plaignent parfois d'avoir reçu un traitement différencié dans un même centre, selon l'assistant social rencontré.
 - Vs, les assistants sociaux doivent établir une hiérarchie des situations rencontrées en fonction de leur degré d'urgence : *« Pour les AS, ce n'est pas facile de dire "non" surtout que certains usagers jouent sur la corde sensible. Et puis, on travaille l'urgence dans l'urgence. Quelle situation est plus problématique par rapport à une autre ? C'est difficile d'établir une échelle de valeur. »*
 - Les cours d'alpha comme condition d'accès à l'aide alimentaire : *« Pour avoir des colis, il fallait prouver qu'on suivait des cours de français. »* Le problème c'est que les usagers n'ont pas connaissance des offres disponibles dans le secteur, et vont accepter ces conditions en dépit d'autres choses.

