

Direction Générale de la Cohésion sociale
Bureau accès aux droits, insertion et économie sociale et
solidaire

Etude portant sur les modalités de distribution de l'aide alimentaire et d'accompagnement aux personnes développées dans ce cadre

Novembre 2016

Rapport final



FORS RECHERCHE
SOCIALE

69, rue La Fayette - 75009 PARIS

Tél. : 01 48 24 79 00

Fax : 01 48 24 79 01

E-mail : fors@fors-rs.com

Contacts

Florence BRUNET :	Responsable d'études 01 48 24 79 05 florence.brunet@fors-rs.com
Ariane ALBERGHINI :	Chargée d'étude 01 48 24 79 02 ariane.alberghini@fors-rs.com
Raphaël GRANDSEIGNE	Chargé d'étude 01 48 24 79 10 raphael.grandseigne@fors-rs.com
Justine LERHMANN	Chargée d'étude 01 48 24 79 04 justine.lerhmann@fors-rs.com

Sommaire

Introduction	5
Méthodologie des trois phases d'enquête	7
Partie 1 - Eléments de cadrage sur la distribution et l'accompagnement autour de l'aide alimentaire	14
A. Organisation et fonctionnement de l'aide alimentaire en France	15
1. Définition et cadre réglementaire.....	15
2. L'organisation.....	16
3. Les modalités d'approvisionnement.....	18
4. Les acteurs de l'aide alimentaire	19
B. Les modalités de distribution de l'aide alimentaire	22
1. Quatre grands modes de distribution	22
2. L'hétérogénéité de modes de distribution.....	24
3. Une réflexion au sein des réseaux sur les modalités de distribution pour s'adapter aux ressentis et aux besoins des publics	25
4. Les modalités d'accès à l'aide alimentaire	26
5. La question de l'articulation des différents modes de distribution dans le cadre d'un parcours cohérent pour le bénéficiaire.....	30
C. Les bénéficiaires de l'aide alimentaire : profils et évolution	33
1. Les profils socio-économiques des bénéficiaires de l'aide alimentaire et leurs évolutions	33
2. Les différents modes de recours à l'aide alimentaire	35
D. La notion « d'accompagnement » autour de l'aide alimentaire	38
1. La notion d'accompagnement dans les textes qui encadrent l'aide alimentaire	38
2. Qu'entend-t-on par « accompagnement » ?	39
3. Les formes et fonctions de l'accompagnement autour de l'aide alimentaire	42
4. Des dispositifs professionnalisés d'insertion non exclusivement réservés aux bénéficiaires de l'aide alimentaire : structures d'hébergement, chantiers d'insertion, etc.	43
5. L'accompagnement des « accompagnants » : l'outillage et les formations déployées par les réseaux pour améliorer l'accompagnement	44
Partie 2 - Les acteurs et les pratiques de l'aide alimentaire en Ile-de-France : résultats de l'enquête auto-administrée	46
A. L'aide alimentaire en Ile-de-France : les résultats de l'enquête auto-administrée	47
1. Données générales concernant les structures.....	47
2. Les profils des personnes accueillies dans les structures.....	53
3. Les pratiques des associations en matière de distribution de l'aide alimentaire	55
4. Modalités d'accès à l'aide alimentaire	58
5. L'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide alimentaire	60
6. Les partenaires des structures.....	63
B. Analyse croisée des données et catégorisation des structures enquêtées	66
1. Les micro-associations locales dont l'activité structurante/principale est la mise en œuvre de l'aide alimentaire	66
2. Les associations « généralistes », pour lesquelles l'aide alimentaire s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions diversifiées.....	68
3. Les associations spécialisées dans un champ spécifique, souvent gestionnaires de structures médico-sociales ou d'hébergement.....	71
Partie 3 - Analyse des pratiques de distribution et d'accompagnement dans 8 associations d'aide alimentaire d'Ile-de-France	74

A. Les pratiques de distribution alimentaire déployées par les structures enquêtées et leur perception par les bénéficiaires.....	75
1. Un panel de 8 structures représentant des types de distribution diversifiés	75
2. L'absence de standards en matière de distribution, malgré des pratiques communes	78
3. Des « choix » qui résultent essentiellement d'une adaptation aux contraintes logistiques et humaines liées à la distribution	85
4. Des bénéficiaires globalement peu revendicatifs à l'égard de la forme de la distribution et des denrées proposées	90
B. Les dimensions et les limites de l'accompagnement au sein des structures d'aide alimentaire enquêtées	97
1. Les différentes dimensions de l'accompagnement au sein des structures d'aide alimentaire	97
2. Les freins à l'accompagnement autour de l'aide alimentaire	121
Synthèse de l'étude et perspectives	144
Bibliographie	154

Introduction

« *L'alimentation ne doit plus être la fin de l'accompagnement mais un moyen. Les associations ne doivent plus simplement donner à manger, mais elles sont aussi à côté de la personne vivant la pauvreté* » : cet extrait du rapport de l'Uniopss visant à « Dépasser l'aide alimentaire pour aller vers l'accompagnement par l'alimentation » souligne l'ambition des grands réseaux associatifs concernant le rôle et la fonction de l'aide alimentaire dans le parcours des personnes démunies. Dans son rapport d'activité 2014, la Croix-Rouge fait ainsi référence à la nécessité de « *sortir d'une logique d'assistance pour s'orienter vers l'accompagnement des personnes* ». Le Secours Populaire Français revendique également, dans son rapport d'activité 2014, le soutien de 144 900 personnes sur l'orientation, le conseil, la médiation et l'accompagnement juridique. Certains acteurs (la FONREAL – Fondation Pour le Renforcement de l'Aide Alimentaire, sous l'égide la Fondation de France) font référence à un « accompagnement alimentaire » à destination des personnes les plus démunies.

Les pouvoirs publics ne sont pas en reste, avec une dynamique nouvelle venue à la fois de l'Union Européenne et du gouvernement. L'instauration du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) a en effet marqué le passage d'une politique agricole à une politique sociale, pleinement en phase avec les objectifs du Fonds Social Européen (FSE). Son règlement stipule ainsi que « le Fonds favorise la cohésion sociale, renforce l'inclusion sociale et, à terme, participe donc à l'objectif d'éradication de la pauvreté dans l'Union ». La fonction « sociale » de l'aide alimentaire et son rôle dans l'insertion des ménages sont donc réaffirmés comme des principes clés de la mobilisation des crédits européens.

Au niveau national, la feuille de route 2015-2017 du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté identifie l'accompagnement comme un « *sixième principe directeur et transversal* ». Au plan de l'aide alimentaire, cette feuille de route prévoit plus spécifiquement « *l'amélioration de la connaissance de la place de l'alimentation dans l'accompagnement global des familles* » et « *l'amélioration de la coordination des acteurs au niveau local* ». L'engagement de l'Etat poursuit en outre plusieurs objectifs : répondre à des situations d'urgence, offrir une alimentation diversifiée aux personnes souffrant d'insécurité alimentaire mais aussi remédier au gaspillage en valorisant les invendus et les surproductions de denrées consommables.

Ces ambitions, cependant, se confrontent actuellement à deux enjeux majeurs. Le premier enjeu est l'augmentation sensible du nombre de bénéficiaires au cours des dernières années. En 2015, on compte 4,8 millions de personnes inscrites.

Le deuxième enjeu qui questionne les pratiques et les objectifs en matière d'accompagnement est celui de la diversité des publics qui bénéficient de l'aide alimentaire. Une étude que notre cabinet a mené pour le Ministère de l'Agriculture et FranceAgriMer sur l'insécurité alimentaire¹ a permis d'éclairer cette diversité des profils des bénéficiaires : des personnes ayant basculé récemment dans la précarité du fait d'un accident de la vie, aux « travailleurs

¹ Ministère de l'agriculture (DGAL) et FranceAgriMer : « Inégalités sociales et alimentation : quels sont les besoins et les attentes des personnes en insécurité alimentaire et comment les dispositifs d'aide alimentaire peuvent-ils y répondre au mieux ? », FORS Recherche Sociale, 2015.

pauvres » recourant ponctuellement à l'aide alimentaire afin de pallier à leurs difficultés budgétaires, en passant par les ménages durablement inscrits dans la précarité ou les personnes « hors droits », exclues des dispositifs d'action sociale... Ces différents types de profils non seulement génèrent des attentes variables au regard de l'aide alimentaire, mais ont aussi des besoins différents en termes d'accompagnement.

Dans ce cadre, la commande de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) visant à approfondir la connaissance sur les pratiques de distribution et d'accompagnement mises en œuvre par les associations d'aide alimentaire s'inscrit pleinement dans ces questionnements en permettant de croiser différents niveaux d'analyse :

→ Premièrement, au niveau institutionnel et inter-associatif, cette étude permet de mettre en regard les ambitions affichées par les réseaux associatifs et les pouvoirs publics et la réalité des pratiques sur le terrain, souvent méconnues. Ainsi, elle permet de prendre toute la mesure des difficultés rencontrées par les associations enquêtées en matière d'accompagnement, mais aussi de souligner ce qu'elles apportent aux bénéficiaires de l'aide alimentaire ;

→ Deuxièmement, au niveau du bassin local, l'enquête a permis de mettre en lumière les relations et collaborations existantes entre les services sociaux et les associations d'aide alimentaire, et d'en souligner les points d'achoppement ;

→ Enfin, au sein des associations elles-mêmes, l'enquête permet de confronter les attentes des bénéficiaires en matière d'accompagnement – liées à leurs difficultés et à leurs parcours – à ce que les associations attendent d'eux, et à ce qu'elles leur proposent en la matière.

Le croisement des analyses à chaque niveau a été essentiel pour poursuivre les quatre objectifs qui étaient visés lors du démarrage de l'étude :

- **Améliorer la connaissance des pratiques de distribution et d'accompagnement mises en œuvre par les organismes d'aide alimentaire, clarifier leur périmètre et leur contenu ;**
- **Analyser la cohérence et l'impact des actions d'accompagnement, au regard des besoins des bénéficiaires de l'aide alimentaire et des nouveaux profils des publics ;**
- **Evaluer la complémentarité et la synergie des actions portées par les structures d'aide alimentaire avec les interventions proposées par les autres acteurs de l'insertion sociale** (services sociaux, associations, acteurs de la santé, du logement, de l'accès aux droits, etc.) dans le cadre d'un « **parcours** » **d'insertion coordonné** et adapté aux besoins des publics
- Enfin, **formuler de façon concertée et partagée avec l'ensemble des organismes intervenant dans la distribution de l'aide alimentaire, des pistes d'actions et des marges d'amélioration et d'adaptation** des modalités d'accompagnement aujourd'hui proposées.

Il convient néanmoins de rappeler le caractère exploratoire de cette étude en raison de son périmètre, limité à la région Ile-de-France, et de la méthodologie (qualitative et portant sur

un échantillon limité de structures), en regard de la diversité des territoires et des acteurs de ce champ. Les résultats de l'étude permettent d'apprécier des tendances et surtout, de poser des réflexions et de soulever des questionnements autour des pratiques de distribution et d'accompagnement de l'aide alimentaire, mais n'entendent pas constituer un état de lieux exhaustif ou un audit des pratiques en la matière.

Méthodologie des trois phases d'enquête

Cette étude a été réalisée en trois temps.

a) La phase de cadrage

La première phase avait comme objectif de définir le contenu et délimiter le périmètre de la notion « d'accompagnement » par les structures d'aide alimentaire, d'affiner les hypothèses de travail et les questionnements pertinents pour la réalisation de l'enquête, et d'élaborer le cadre méthodologique et les outils mobilisés (questionnaires et guides d'entretiens).

Afin d'y parvenir, une **analyse documentaire** (travaux d'étude, données statistiques, circulaires réglementaires et rapports d'activité des têtes de réseau associatives) a été effectuée et **des entretiens de cadrage** ont été réalisés auprès d'une dizaine d'acteurs dont :

- les associations et têtes de réseau (Fédération des Banques Alimentaires, Restaurants du Cœur, Croix Rouge, Secours catholique, Revivre dans le Monde, ANDES, Secours Populaire)
- l'Union nationale des CCAS
- la DRIHL Ile-de-France

b) La phase d'enquête par questionnaire

Cette étape visait à effectuer un recensement quantitatif des modes d'accompagnement mis en œuvre, par le biais d'un questionnaire auto-administré auprès des structures d'aide alimentaire d'Ile-de-France. A l'issue du comité de pilotage du 23/02/2016, il a été décidé que l'enquête par questionnaire viserait exclusivement les organismes ne faisant pas partie d'un réseau habilité nationalement via le Secours populaire, la Croix Rouge, les Restos du Cœur, l'UNCCAS, et le Secours catholique, dont certaines antennes locales ont fait l'objet d'une enquête de terrain plus approfondie lors de la phase suivante.

L'enquête par questionnaire a donc été diffusée aux structures habilitées régionalement pour l'aide alimentaire en Ile-de-France². Ces dernières ont été identifiées en croisant plusieurs sources :

² Malgré l'entrée par le prisme de l'habilitation régionale, il est à souligner que notre panel de 123 structures comprend quelques organismes habilités nationalement, du fait de leur présence dans les listes transmises. 12 structures sont adhérentes à l'ANDES, une appartient au réseau Croix-Rouge et une au Secours Catholique. De plus, 4 structures nous ayant renvoyé le questionnaire sont habilitées

- La liste des 177 structures habilitées régionalement établie par la DRIAAF ;
- La liste des structures partenaires de la Banque alimentaire d'Ile-de-France (BAPIF) catégorisées comme « indépendantes », c'est-à-dire non affiliées à un réseau national et hors personnes morales de droit public ;
- La liste des structures habilitées régionalement transmise par la DGCS (178 structures).

En éliminant les doublons, les organismes ne disposant pas d'adresse mail et ceux dont l'activité avait cessé, l'enquête auto-administrée a été envoyée par voie électronique à 228 structures. **123 questionnaires renseignés nous ont été retournés, soit un taux de retour de 54%.**

Le questionnaire avait comme objectif de recueillir des informations dans les domaines suivants :

- Les modalités de distribution de l'aide alimentaire
- Les modalités éventuelles d'accompagnement mises en œuvre (santé, gestion du budget, accès aux droits, lien social...) ;
- Les effectifs et profils des publics accueillis et accompagnés ;
- Les types d'intervenants de la structure (salariés / bénévoles).
- Les principaux partenaires locaux de la structure.

Les principaux résultats de cette phase sont décrits et analysés en détail dans la partie 2 du rapport.

c) La phase d'enquête de terrain dans les 8 structures sélectionnées

- *La sélection des structures enquêtées*

A l'issue de l'enquête auprès des structures habilitées en Ile-de-France, un panel de 8 structures a été déterminé afin de faire l'objet d'une enquête de terrain. Ce panel a été composé avec le comité de pilotage de l'étude de façon à inclure :

- **4 structures affiliées à des réseaux nationaux** : le Secours Populaire Français / Croix Rouge/ Restos du Cœur / UNCCAS
- **4 structures non affiliées et habilitées régionalement** déterminées à l'issue de l'enquête par questionnaires

L'objectif était également d'obtenir un échantillon final diversifié en matière :

- de types de distribution
- de types d'accompagnements proposés aux personnes autour de l'aide alimentaire
- de territoires (territoires urbains ou périurbains bien maillés en transports / sites éloignés des pôles urbains et moins maillés en transports)
- de typologie de structure, telle qu'identifiées à l'issue de la phase d'enquête par questionnaire

nationalement via la Société Saint Vincent de Paul. 18 structures répondantes sont donc adhérentes à un réseau national.

Ainsi, en respectant ces principes, **8 structures de différents territoires et avec des modalités de distribution et d'accompagnement différentes ont été sélectionnées.**

Type	Catégorie	Nom de la structure	Localisation
Les structures « spécialisées » dans l'aide alimentaire	Antennes locales des réseaux nationaux	Camion des Restos du Cœur	Site de Denfert, Paris 14 ^{ème} et site de République, Paris 11 ^{ème}
	Associations locales indépendantes	Bouche et Cœur	Guyancourt, 78
		Espace Chaleur Solidarité	Coulommiers, 77
Les structures « généralistes »	Antennes locales des réseaux nationaux	Espace Bébé-parents Croix Rouge	Puteaux, 92
		Antenne du Secours populaire	Grigny, 91
	CCAS / CIAS	CCAS de Villiers-le-Bel, épicerie sociale	Villiers-le-Bel, 95
	Associations généralistes indépendantes	Montparnasse Rencontres	Paris 14 ^{ème}
Les structures spécialisées dans un domaine autre que l'aide alimentaire	Gestionnaire d'établissement médico social / structure d'hébergement	EDVO Montmagny	Montmagny, 95

- *Le déroulement de l'enquête de terrain*

Dans chaque structure, ont été interrogés le(s) responsable(s), 2 à 3 bénévoles et 11 à 14 bénéficiaires. Le temps passé au sein de la structure pour les entretiens a également permis d'effectuer une observation des pratiques, des usages, des relations sociales et plus globalement de l'atmosphère qui règne pendant la distribution.

Les responsables ont d'abord été contactés pour un premier échange sur la structure, son fonctionnement et sur les points de vigilance à avoir pour l'enquête *in situ*. Les entretiens avec les responsables, les bénévoles et les bénéficiaires se sont ensuite déroulés sur place, lors d'une distribution. Les responsables et les bénévoles ont généralement été interrogés avant et/ou après la distribution, tandis que les bénéficiaires ont été interrogés pendant qu'ils attendaient leur colis, sauf dans le cas des Restos du Cœur où l'entretien s'est déroulé

pendant que les bénéficiaires mangeaient leur repas ou juste après, et de l'EDVO où les entretiens ont eu lieu dans l'hôtel social.

Pour effectuer les entretiens, les bénéficiaires nous ont été orientés par les responsables et bénévoles (dans le cas de l'Espace Chaleur Solidarité, du Secours Populaire et du site de Denfert des Restos du Cœur), ou ont été abordés directement par nos enquêteurs. Les entretiens se sont déroulés soit directement dans la salle de distribution, dans la salle d'attente, dans une pièce attenante qui nous avait été réservée à cet effet (pour Espace Chaleur Solidarité et EDVO) ou encore dans l'espace public (camions des Restos du Cœur).

Suite aux enquêtes de terrain, un ou deux partenaires des structures ont été interrogés par téléphone ou en face-à-face. Sept services sociaux municipaux ou départementaux, en lien avec cinq associations ont ainsi été interrogés.

- *Les entretiens qualitatifs avec les responsables, les intervenants et les partenaires : thématiques abordées et enjeux*

Les responsables des structures ont été interrogés sur trois axes principaux. Premièrement, ils ont été questionnés sur les modalités concrètes de distribution dans la structure, les conditions d'accueil des bénéficiaires et les éventuelles actions d'accompagnement mises en œuvre. Si la structure proposait des formes d'accompagnement, l'articulation entre distribution alimentaire et accompagnement des ménages a été abordée, ainsi que l'impact de ces modalités d'accompagnement et leurs limites. Enfin, les responsables ont été interrogés sur les partenariats locaux mis en place en matière d'information/orientation et/ou d'accompagnement des ménages et les modalités de coopération avec les services sociaux.

Les intervenants (bénévoles ou salariés), quant à eux, ont été interrogés sur les modalités concrètes de distribution et les différentes tâches des intervenants pendant celle-ci. Leurs relations avec les bénéficiaires a été approfondie, et ils ont ensuite été questionnés plus spécifiquement sur leur(s) rôle(s) dans l'association : accueil, composition des colis, activités d'accompagnement... et sur leurs éventuelles difficultés à les accomplir mais aussi sur leurs motivations et sur ce que leur engagement leur apporte.

Enfin, les partenaires ont été questionnés sur leur approche du rôle de l'aide alimentaire dans le parcours des ménages, et notamment s'ils appréhendaient l'aide alimentaire comme une « porte d'entrée » vers un accompagnement. Leurs modalités de coopération avec les associations d'aide alimentaire ont été enquêtées, ainsi que leur point de vue sur l'accompagnement (à la fois celui qu'ils réalisent en interne et celui que réalisent éventuellement les associations) et sur les complémentarités à renforcer.

- *Les entretiens qualitatifs et quantitatifs avec les bénéficiaires : caractéristiques de l'échantillon*

Les bénéficiaires ont été questionnés suivant une grille d'entretien semi-directif, visant à recueillir à la fois des données quantitatives sur leur profil et sur leur parcours, et leur point

de vue sur la distribution et les éventuelles modalités d'accompagnement. 92 bénéficiaires ont été interrogés (11 à 14 par structure).

Un peu plus des deux-tiers d'entre eux (71%) sont des femmes, une part qui monte à 93% dans le cas des bénéficiaires interrogés au Secours Populaire. Inversement, 93% des bénéficiaires des Restos du Cœur sont des hommes. En ce qui concerne leur âge, la répartition des enquêté(e)s est assez homogène entre les différentes classes d'âge, avec cependant une forte représentation des personnes ayant entre 30 et 40 ans. L'Espace Bébé-parents de la Croix Rouge représente une exception, la totalité des bénéficiaires interrogés ayant entre 20 et 40 ans, ce qui correspond au public ciblé (mères d'enfants en bas âge) par la structure. Inversement, à Bouche et Cœur les bénéficiaires ayant entre 50 et 60 ans sont proportionnellement plus nombreux.

Age des enquêté(e)s

	Effectifs	Fréquence
20-30 ans	 13	15%
30-40 ans	 33	37%
40-50 ans	 19	21%
50-60 ans	 15	17%
60-70 ans	 4	4%
>70 ans	 5	6%
Total	89	100%

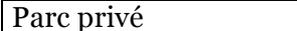
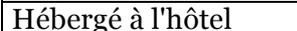
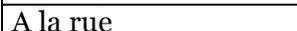
Du point de vue de leur situation familiale, la plupart des bénéficiaires de notre échantillon ont des enfants à charge, qu'ils soient en couple ou célibataires. A Bouche et Cœur, il s'agit en grande partie de familles monoparentales tandis qu'au Secours Populaire, les couples avec enfants sont la majorité. Inversement, 93% des bénéficiaires des Restos du Cœur interrogés sont des personnes seules.

Situation familiale des enquêté(e)s

	Effectifs	Fréquence
En couple avec un ou plusieurs enfant(s) à charge	 32	35%
Célibataire avec un ou plusieurs enfant(s) à charge	 29	32%
Célibataire sans enfant(s) à charge	 22	24%
Veuf/veuve	 4	4%
En couple sans enfant(s) à charge	 3	3%
Veuf/veuve avec un ou plusieurs enfant(s) à charge	 2	2%
Total	92	100%

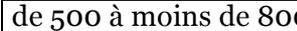
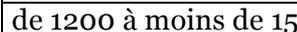
La plupart de nos enquêté(e)s sont soit sans activité (44%), soit au chômage (20%). Les salariés sont en minorité (16%), et ce, dans les 8 structures enquêtées. Leur situation vis-à-vis du logement est plus contrastée : un tiers de l'échantillon est locataire du parc social, un tiers du parc privé, le reste étant en logement adapté, hébergé (chez un tiers, à l'hôtel, en structure d'hébergement), ou sans domicile fixe. Aux Restos du Cœur, sans surprise, 43% des enquêté(e)s sont sans domicile fixe, tandis qu'à Bouche et Cœur la grande majorité des enquêté(e)s réside dans le parc social. A l'Espace Bébé-parents, au contraire, de nombreuses mères sont hébergées à l'hôtel.

Logement des enquêté(e)s

	Effectifs	Fréquence
Parc social	 31	34%
Parc privé	 31	34%
Hébergé à l'hôtel	 7	8%
Hébergé chez un tiers	 7	8%
A la rue	 7	8%
Structure d'hébergement (CHU, CHRS, stabilisation, CADA, Centre maternel...)	 5	5%
Logement adapté (Résidence sociale, FJT, logement en sous location)	 4	4%
Total	92	100%

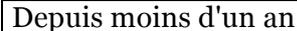
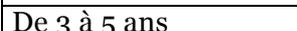
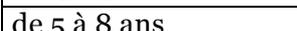
Le niveau de ressources des enquêté(e)s est globalement faible, avec seulement une minorité dont les revenus excèdent les 1200 euros mensuels – à l'exception des bénéficiaires de Espace Chaleur Solidarité qui sont proportionnellement plus nombreux à disposer de ressources plus élevées. Les ressources de 26% d'entre eux se situent à un niveau extrêmement bas, entre zéro et 500 euros, une part qui s'élève à 46% pour les bénéficiaires des Restos du Cœur. Un tiers dispose de 800 à 1200 euros mensuels.

Niveau de ressources des enquêté(e)s

	Effectifs	Fréquence
Moins de 500	 21	26%
de 500 à moins de 800	 19	23%
de 800 à moins de 1200	 27	33%
de 1200 à moins de 1500	 9	11%
1500 et plus	 5	6%
Total	81	100%

En ce qui concerne leur durée de recours à l'aide, la majorité relative des bénéficiaires interrogés ne fréquente la structure que depuis moins d'un an. Cela est encore plus vrai à l'Épicerie sociale et à l'Espace bébé-parents, où le recours est limité dans le temps. En revanche, les bénéficiaires du Secours Populaire le fréquentent depuis 1 à 3 ans en plus forte proportion que la moyenne globale, et ceux des Restos du Cœur sont même 46% à fréquenter les distributions depuis 5 à 8 ans. De plus, la plupart des bénéficiaires y viennent seuls, même si 26% déclarent y venir avec ses enfants.

Durée du recours à l'aide alimentaire au moment de l'enquête

	Effectifs	Fréquence
C'est la première fois	 2	2%
Depuis moins d'un an	 34	37%
Depuis 1 an	 19	21%
De 1 à 3 ans	 17	19%
De 3 à 5 ans	 7	8%
de 5 à 8 ans	 11	12%

depuis plus de 8 ans	1	1%
Total	91	100%

En ce qui concerne le poids de l'aide alimentaire dans l'alimentation des enquêté(e)s, il s'agit pour la majorité d'un soutien important qui leur permet de compléter des achats réalisés par ailleurs. Ceux qui déclarent que l'aide alimentaire est leur unique ou principale source d'alimentation représentent 40% de l'échantillon. La grande majorité des enquêté(e)s, quel que soit le poids de l'aide alimentaire dans leur alimentation, la complète par des achats dans les commerces classiques.

Le poids de l'aide alimentaire dans l'alimentation des enquêté(e)s

	Effectifs	Fréquence
Un soutien important qui vous permet de compléter des achats que vous réalisez par ailleurs	 45	49%
Votre unique ou principale source d'alimentation	 36	39%
Un "plus" vous permettant de faire des économies sur votre budget	 11	12%
Total / répondants	92	100%

* * *

Le rapport qui suit est composé de trois grandes parties.

- La première partie reprend les éléments de cadrage – fonctionnement de l'aide alimentaire en France, principaux acteurs –, et les éléments généraux concernant la distribution de l'aide alimentaire ainsi que la notion d'accompagnement.
- La deuxième partie rend compte des résultats de l'enquête par questionnaire et analyse les principales catégories de structures qui en émergent.
- La troisième partie, enfin, analyse les résultats de l'enquête de terrain dans les 8 structures enquêtées, à la fois en ce qui concerne leurs modes de distribution et les modalités d'accompagnement qu'elles mettent en œuvre – y compris leurs limites.
- La conclusion propose une synthèse d'ensemble des résultats de l'étude.

Partie 1
**Éléments de cadrage sur la distribution et
l'accompagnement autour de l'aide alimentaire**

Cette partie est principalement issue du travail effectué pendant la première phase de l'étude. Elle développe les thématiques suivantes :

- **L'organisation et le fonctionnement de l'aide alimentaire** : cadre réglementaire et typologie des acteurs de l'aide alimentaire
- **Les modalités de distribution de l'aide alimentaire** : types, évolutions et articulation
- **Les bénéficiaires de l'aide alimentaire** : profils socioéconomiques et évolution
- **La notion d'accompagnement autour de l'aide alimentaire** : réflexions en cours sur la notion d'accompagnement, première approche des formes et fonctions de l'accompagnement

A. Organisation et fonctionnement de l'aide alimentaire en France

1. Définition et cadre réglementaire

Depuis la loi de modernisation de l'agriculture et de la pêche du 27 juillet 2010, l'aide alimentaire dispose d'un cadre juridique dans le droit français. Elle y est définie comme « *ayant pour objet la fourniture de denrées alimentaires aux personnes les plus démunies. Cette aide est apportée tant par l'Union européenne que par l'Etat ou toute autre personne morale* ». A l'échelle européenne, l'aide alimentaire participe à la stratégie Europe 2020 dont l'objectif est la réduction d'au moins 20 millions du nombre de personnes menacées de pauvreté et d'exclusion sociale.

Le pilotage et le financement de l'aide alimentaire ont connu en 2014 d'importantes évolutions. Depuis le 1^{er} janvier 2014, l'aide alimentaire ne fait plus partie de la PAC mais a intégré le dispositif des fonds structurels. Ainsi, **les Fonds Européens d'Aide aux plus Démunis (FEAD)** et **les Crédits Nationaux destinés aux Epicerie Sociales (CNES)** se sont substitués au Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) et au Programme National d'Aide Alimentaire (PNAA).

A la différence du PEAD, le fonds proposé va au-delà de la distribution de l'aide alimentaire et constitue un instrument global de lutte contre la pauvreté incluant la distribution de biens matériels et la mise en œuvre de mesures d'accompagnement visant la réinsertion sociale. En France, le choix a été fait d'affecter l'intégralité du FEAD à la lutte contre la privation alimentaire. Au niveau national, le FEAD vient compléter des dispositifs déjà existants d'aide alimentaire, dans le cadre du Programme National pour l'Alimentation, du Programme National Nutrition Santé et du Programme Alimentation et Insertion.

Concernant le CNES, il constitue un nouveau fonds destiné à compenser, pour les épicerie sociales et solidaires³, la perte des approvisionnements de l'Union européenne, dans la mesure où l'obligation de gratuité des denrées établie par le FEAD est incompatible avec le fonctionnement des épicerie sociales et solidaires (dont les usagers doivent contribuer financièrement à l'achat des produits).

³ Une épicerie sociale relève d'une communauté de communes ou d'une municipalité et est essentiellement financée par un CCAS ou un CIAS. Une épicerie solidaire procède d'un regroupement d'individualités et d'associations et bénéficie de financements croisés.

L'aide alimentaire repose sur des sources de financements qui se déclinent à différentes échelles (nationale et locale) et qui conjuguent des aides financières en euros et des aides en nature.

L'aide alimentaire représente une masse financière qui a été estimée en 2009 par la Cour des comptes⁴ à plus de **1 milliard d'euros par an** réparti en trois parts :

- un quart d'aides publiques (aide européenne, dépenses budgétaires de l'Etat et des collectivités territoriales, exonérations fiscales)
- un quart d'aide privée (dont en nature et en espèce, mécénat, récupération des invendus etc.)
- et la moitié correspondant à la valorisation du bénévolat au sein des associations intervenant dans le dispositif d'aide alimentaire⁵.

A l'échelle européenne, le règlement FEAD du 11 mars 2014 établit un programme de **3,8 milliards d'euros courants** (3,4 milliards d'euros constants) **pour la période 2014-2020**. Le montant alloué à la France est de 500 millions d'euros courants (443 millions d'euros constants). Ce montant sera complété, pour toute la période, par une enveloppe de 88 millions d'euros provenant de ressources nationales. Il s'agit du 3ème budget le plus important, après l'Italie et l'Espagne.

En 2016, les crédits de l'Etat dédiés à l'aide alimentaire sont de 34 662 080 €, dont 12,33 M€ en complément de l'enveloppe de UE au titre du FEAD (69,87 M€), et 8,07M€ alloués au CNES. Le restant finance les associations têtes de réseau et les services déconcentrés chargés de la cohésion sociale, ainsi que les charges de service public de FranceAgriMer au titre de l'aide alimentaire⁶. Ces crédits sont portés par le BOP 304 « Inclusion sociale et protection des personnes ».

2. L'organisation

La loi fixe un cadre de fonctionnement de l'aide alimentaire en France : seules les personnes morales de droit privé habilitées et les personnes morales de droit public peuvent recevoir des contributions publiques (en nature ou en euros) destinées à la mise en œuvre de l'aide alimentaire (stockage, transport de denrées et distribution). Par exemple, une association qui distribue des denrées ayant fait l'objet d'une défiscalisation doit être habilitée. La mise en place d'indicateurs d'activités permet de disposer de données portant sur les activités des personnes morales de droit privé habilitées, sur les denrées distribuées et sur les bénéficiaires.

⁴ Source : Rapport de la Cour des Comptes sur les circuits et mécanismes financiers concourant à l'aide alimentaire en France, septembre 2009.

⁵ L'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) a estimé que le travail bénévole dans des associations d'aide alimentaire équivaut à 500M € de valeur ajoutée annuelle. IGAS, mars 2014 : « Evaluation ex ante du Programme Opérationnel 2014-2020 pour la mise en œuvre du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) ». Source : <http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article439>

⁶ Source : Projet annuel de performance du BOP 304, annexe au PLF 2016

Par ailleurs, parmi ces structures, certaines peuvent candidater pour bénéficier des denrées du FEAD et/ou du CNES.

Il est à noter qu'au niveau français, l'autorité de gestion du FEAD est la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. L'organisation de l'aide alimentaire est sous le copilotage du Ministère chargé des affaires sociales et du Ministère chargé de l'agriculture. FranceAgriMer, établissement public, intervient dans la passation des marchés publics et le contrôle des structures associatives lié notamment à la gestion et la réalisation des programmes européens et nationaux.

C'est dans ce cadre que se mettent en place :

- **Un système d'habilitation** pour les personnes morales de droit privé qui souhaitent recevoir des contributions publiques destinées à la mise en œuvre de l'aide alimentaire. Concrètement, l'habilitation des associations s'opère à deux niveaux : au niveau ministériel pour les structures nationales⁷, et au niveau régional (via les préfets) pour les structures locales dont l'activité n'a pas vocation nationale.
- **Un appel à candidature** spécifique ouvert exclusivement aux personnes morales de droit privé habilitées au niveau national ou, pour les départements d'Outre Mer par le Préfet de région, et aux personnes morales de droit public pour bénéficier directement des denrées alimentaires obtenues au moyen des crédits européens et/ou nationaux. Quatre têtes de réseau associatives ont été désignées par l'Etat en 1987, dans le cadre du lancement du PEAD : la Croix-Rouge Française, la Fédération Française des Banques Alimentaires (FFBA)⁸, les Restaurants du Cœur et le Secours Populaire. Ces mêmes quatre associations « historiques » ont déposé un dossier dans le cadre de l'appel à candidature FEAD et émargent annuellement au dispositif⁹. Le CNES prévoit également un appel à candidature, auquel ont répondu la FFBA, l'ANDES, la Croix-Rouge et Imagine 84.

Outre les réseaux associatifs, l'aide alimentaire se trouve aussi localement mise en œuvre par les municipalités via les **centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS)**. Parmi les adhérents à l'UNCCAS, 96% mènent une action en matière d'aide alimentaire, à savoir 2600 CCAS ou CIAS répartis sur l'ensemble du territoire¹⁰. Chaque commune est libre de décider des formes d'aide alimentaire qu'elle souhaite mettre en place et des conditions d'octroi de cette offre. Notons que les structures de droit public

⁷ Les structures habilitées au niveau national (les premières le sont depuis le 25 février 2013) sont : le Secours Populaire français, les Restaurants du Cœur, la Croix-Rouge française, la FFBA, l'ANDES, la Fédération de l'entraide protestante, la Fédération nationale des paniers de la mer, la Fondation de l'Armée du Salut, Imagine 84, le Réseau Cocagne, Revivre dans le monde, la Société de Saint-Vincent-de-Paul, la Fédération des Associations de Solidarité avec les Travailleurs(euses) Immigrés(es) et le Secours Catholique, l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie, la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, les Œuvres hospitalières françaises de l'ordre de Malte et les Petits Frères des pauvres, Adventist Development and Relief Agency, association des cités du Secours Catholique.

⁸ La FFBA fournit les denrées aux Banques alimentaires du réseau, souvent départementales. Celles-ci ont alors pour fonction de partager et distribuer les denrées entre l'ensemble des structures locales (associations et organismes sociaux de proximité) qui sont inscrites auprès d'elle.

⁹ Evaluation ex ante du Programme Opérationnel 2014-2020 pour la mise en œuvre du Fond européen d'aide aux plus démunis (FEAD), rapport établi par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et le Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux (CHAAER). Mars 2014.

¹⁰ Enquête réalisée en 2011 par l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale).

dont les épiceries sociales ou solidaires relevant d'un CCAS/CIAS ne sont pas soumises au dispositif d'habilitation.

3. Les modalités d'approvisionnement

A l'image des circuits de financement, les sources d'approvisionnement de l'aide alimentaire composent un système combinant plusieurs sources et faisant intervenir de multiples acteurs. Les denrées alimentaires peuvent provenir de diverses sources :

- **Les denrées alimentaires obtenues via le FEAD** par le biais de procédures d'appels d'offres réalisées pour le compte de l'État par FranceAgriMer, à destination des associations habilitées. Ces appels d'offres, allotis par référence et par association, ont pour objectif de sélectionner les fournisseurs et d'acheter des denrées. Le choix de ces denrées est effectué en concertation avec les quatre associations têtes de réseau, avec le double objectif de limiter le nombre de lots pour faire des économies d'échelle, et de fournir une alimentation équilibrée, saine et de qualité.
- **Les dons de denrées** : des enseignes de grande distribution participent directement à l'approvisionnement via les dons de produits frais et de produits proches de la date limite de consommation ; les industries agro-alimentaires fournissent également certains types de produits qui ne peuvent être vendus (produits avec défauts d'emballage ou d'étiquetage), ainsi que les agriculteurs, etc. L'association SOLAAL, créée en 2013 et composée d'associations et syndicats professionnels d'agriculteurs, favorise le don alimentaire en faisant office d'interface entre les agriculteurs et les associations d'aide alimentaire.
- **La récupération et la valorisation de produits bruts invendus** (produits de la pêche et fruits et légumes). Par exemple, l'association des Paniers de la mer récupère une partie des invendus de poissons sous criées, qu'elle transforme dans des chantiers d'insertion puis les distribue aux associations qui les redistribuent sous forme surgelée ou fraîche. De même, l'association Imagine 84 qui gère les Jardins de la Méditerranée dans le Vaucluse récupère, auprès de producteurs locaux, les fruits et légumes invendus car hors calibre ou déclassés, qu'elle trie et conditionne au sein de chantiers d'insertion afin de les livrer aux associations distribuant l'aide alimentaire.
- **Les denrées obtenues lors de collectes nationales auprès des particuliers** : plusieurs opérations de collecte auprès du grand public sont par exemple organisées chaque année par les associations tant nationales que locales au sein des commerces et des enseignes de distribution.
- **Les jardins à vocation d'insertion sociale et professionnelle** (ex. Jardins de Cocagne, Jardins des restos du Cœur) dont une partie des récoltes est destinée à l'aide alimentaire.

- Certaines structures d'aide alimentaire achètent directement, **sur leurs fonds propres ou via des subventions**, des produits dans le commerce pour compléter les denrées obtenues par ces différentes sources d'approvisionnement.

Au sein de ce système d'approvisionnement, les produits du FEAD représentaient en 2013 un peu moins d'1/3 des denrées distribuées pour les 4 associations têtes de réseau¹¹, une proportion qui est restée stable depuis. Cependant, le poids des autres sources d'approvisionnement diffère sensiblement pour chaque association. Ainsi, en 2015, si 54% des denrées distribuées par le Secours Populaire ont été données par des entreprises et des particuliers (dons en nature), les dons en nature de ces mêmes acteurs ne représentent que 34% des aliments distribués par les Restos du Cœur. Ainsi, les sources d'approvisionnements en denrées varient considérablement d'une association à l'autre ; par ailleurs, elles s'avèrent également variables dans le temps, la part de chaque source étant susceptible d'évoluer d'une année à l'autre pour un même organisme.

4. Les acteurs de l'aide alimentaire

En France, l'aide alimentaire est mise en œuvre par le secteur associatif et par des personnes morales de droit public telles que les CCAS. Contrairement à d'autres champs, comme le logement ou l'hébergement, les associations ne sont pas « opératrices » des pouvoirs publics dans le cadre d'une politique pilotée nationalement. Si les associations disposent (sous réserve de leur habilitation) de financements ou aides publiques, la mise en œuvre de l'aide alimentaire repose essentiellement sur le bénévolat et s'opère selon des logiques propres à chaque association.

L'examen de la liste des structures habilitées pour l'aide alimentaire en Ile-de-France donne à voir l'extrême diversité des structures qui mettent en œuvre l'aide alimentaire. Sur les **420 organismes** recensés par la DRIAAF :

- 243 sont rattachées à un réseau disposant d'une habilitation nationale dont : 115 Secours populaire / 57 Fédération de l'entraide protestante / 27 ANDES / 16 FASTI / 12 Restos du cœur / 8 Société de Saint Vincent de Paul / 6 réseau Cocagne / 1 Armée du salut / 1 Revivre dans le monde
- 177 disposent d'une habilitation régionale, ce qui regroupe une large gamme de structures en termes de tailles et d'activités.

Dans ce paysage foisonnant, on peut dresser les trois typologies suivantes :

a) Des organismes dont l'activité structurante/ principale est la mise en œuvre de l'aide alimentaire

On distingue parmi ces acteurs :

¹¹ Source : Inégalités sociales et alimentation, rapport final. FORS-Recherche Sociale. Décembre 2014. Données issues des rapports d'activités des structures pour l'année 2013.

- **Certaines antennes locales des réseaux nationaux « historiques » de l'aide alimentaire.** Pour ces associations, qui reposent en large partie sur le bénévolat et qui ont développé à la fois des compétences spécifiques et une réflexion autour de l'aide alimentaire, l'accès à l'alimentation et l'aide alimentaire représentent un marquage identitaire fort et constituant, pour citer un représentant associatif, « un produit d'appel ».
- **Les (micro)associations locales spécialisées dans l'aide alimentaire** dont la dynamique de création et les modalités de fonctionnement paraissent très hétérogènes et dont les moyens matériels et humains semblent réduits. On y trouve des associations adossées à une paroisse (ex. Economat de la paroisse de la Trinité, la Soupe Saint Eustache, Aide alimentaire Alésia, la Cène du Jeudi...), ou des associations ancrées dans un quartier, une commune (ex. La Chorba, Aide alimentaire aux Deuillois, Vivre Mieux à Torcy, Paris Tout Petits, etc.). Au sein de ces associations, l'aide alimentaire semble être souvent combinée à d'autres types d'aide matérielle (dons de vêtements, de meubles, etc.)

b) Des associations « généralistes » dans le champ de la lutte contre l'exclusion, pour lesquelles l'aide alimentaire s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions diversifiées.

Cette catégorie regroupe trois catégories d'organismes :

- **Certaines entités rattachées aux têtes de réseaux habilitées nationalement, pour lesquelles l'aide alimentaire s'inscrit au sein d'une action plurielle** (urgence sociale, insertion, solidarité internationale, etc.). Dans ces associations, l'aide alimentaire représente une fonction clairement identifiée, mais ne représente pas l'activité prépondérante de l'association.
- **Des petites associations généralistes locales** ancrées dans une commune, un quartier, (le Maillon à Cergy, Maison de la Solidarité à Gonesse, la Marmite à Bondy...), proposant plusieurs activités : accueil de jour, accompagnement vers l'emploi, alphabétisation, activités culturelles ou de loisirs, accompagnement scolaire, etc. Certaines associations visent explicitement les ménages plus exclus de leur territoire ; d'autres sont des structures de proximité ouvertes à différents types de publics (ex. Centre social de Clichy-sous-Bois). Dans ces associations, l'aide alimentaire n'est pas présentée comme le cœur de métier et ses modalités de mise en œuvre sont difficilement repérables aujourd'hui.
- **Les CCAS** : dans ce champ peuvent également être inclus les CCAS, dans la mesure où leurs domaines d'intervention ne sont pas exclusivement centrés sur l'aide alimentaire mais relèvent d'une action sociale de proximité multidimensionnelle (aides facultatives pour le règlement des facteurs d'énergie et de loyer, lutte contre l'isolement des personnes âgées, accès aux soins, etc.). A noter que l'aide alimentaire a récemment régressé au troisième rang des priorités affichées par les CCAS (cf. dernier baromètre UNCCAS¹²), au profit des actions portant sur l'accès à la santé.

¹²Baromètre 2014 de l'UNCCAS : <http://www.unccas.org/barometre-de-l-action-sociale-locale-2014-l-evolution-de-la-precarite-telle-qu-elle-est-percue#.WBDS5YVDr5I>, consulté en juillet 2016

c) Des organismes spécialisés dans un champ autre que l'aide alimentaire mais qui « pratiquent » l'aide alimentaire en complément ou dans le cadre de leurs activités

La liste des associations habilitées régionalement en Ile-de-France fait ainsi apparaître un nombre important **d'associations spécialisées, gestionnaires d'établissements sociaux ou médico-sociaux**. Ces associations interviennent par exemple :

- dans le champ de l'accès au logement ou à l'hébergement et sont gestionnaires de CHRS, CHU, SIAO, logements passerelles, maisons relais, etc. (ex. Aurore, Rose des Vents,...).
- dans le champ de la prévention des addictions et sont gestionnaires de CSAPA (ex. Oppelia Le Triangle, Drogues et société...), de CAARUD (ex. association Charonne)
- dans le champ de la santé : santé communautaire, gestion d'appartements de coordination thérapeutique, de permanences d'accès aux soins, etc.
- dans le champ de l'insertion professionnelle et portent par exemple des chantiers d'insertion (Tremplin emploi)

Parmi ces associations, certaines sont spécialisées dans l'accompagnement d'un profil de public particulier : les femmes victimes de violence, les prostituées (Amicale du Nid), les personnes atteintes du VIH (Basiliade, Ikambere...), les jeunes en rupture familiale (le Refuge), etc.

Du fait de leur inscription dans le champ de l'action sociale et médico-sociale, il s'agit de structures relativement professionnalisées, faisant intervenir des travailleurs sociaux, des professionnels de santé, des encadrants techniques, etc. Pour ces associations, l'aide alimentaire ne représente qu'une fonction annexe dont la mise en œuvre est aujourd'hui peu lisible (la plupart du temps, leur site internet n'en fait d'ailleurs pas mention).

→ Ce paysage interroge la notion même d'aide alimentaire comme « champ » d'intervention, son périmètre et ses limites. **Les associations affiliées aux grands réseaux historiques de l'aide alimentaire ne représentent ainsi qu'un segment d'une constellation beaucoup large de structures qui, à des niveaux et selon des modalités variées, « pratiquent » l'aide alimentaire.**

Les frontières entre les différents types de structures demeurent néanmoins relativement floues, car le paysage n'est pas figé mais semble en pleine mutation, sous l'effet de plusieurs recompositions :

- D'une part, les associations historiques de l'aide alimentaire ont progressivement diversifié leurs champs d'intervention, s'affirmant désormais comme des « associations de réinsertion sociale ». Cette évolution marque un repositionnement des associations « historiques » sans doute lié à plusieurs facteurs : l'apparition de nouveaux acteurs et de nouvelles pratiques en matière d'aide alimentaire qui ont ébranlé les schémas classiques (les épiceries sociales mais aussi, plus récemment, d'autres modes de faire alternatifs, à la frontière de l'économie sociale et solidaire), la remise en question d'une intervention uniquement distributive (et donc les questionnements sur le sens de l'accompagnement autour de l'aide alimentaire), etc.

- Parallèlement, d'autres acteurs majeurs comme les CCAS semblent progressivement vouloir se désengager de la mise en œuvre de l'aide alimentaire en privilégiant la coordination avec les associations caritatives distributrices de leurs territoires (cf. baromètre UNCCAS)
- Dans le même temps, face aux difficultés croissantes des publics accueillis et à la « demande », des associations généralistes ou spécialisées dans un autre champ (le logement, la santé, etc.) s'inscrivent progressivement dans la pratique de l'aide alimentaire.

B. Les modalités de distribution de l'aide alimentaire

1. Quatre grands modes de distribution

La plupart des acteurs interrogés (et des rapports consultés) distinguent généralement 4 grands modes de distribution de l'aide alimentaire qui coexistent sur les territoires (et au sein des organisations, ces dernières déclinant souvent plusieurs modes de distribution) :

- **la distribution de denrées brutes sous formes de paniers ou colis** d'urgence délivrés dans des centres de distribution fixes ou itinérants. En général, le colis d'urgence préparé à l'avance a pour objectif de répondre à un besoin immédiat et sa remise est inconditionnelle. Le panier, lui, est le plus souvent constitué par le bénéficiaire avec un choix plus ou moins large, avec ou sans l'aide de bénévoles ;
- **la distribution de repas chauds / sandwiches et collations** délivrée au sein des restaurants sociaux, accueils de jour ou lors de « maraudes » (système de distribution itinérant destiné à aller au devant des publics sans domicile fixe) ;
- **la distribution de denrées au sein d'épiceries sociales ou solidaires** qui proposent, dans des espaces aménagés comme des commerces « classiques », une aide alimentaire à un public en précarité moyennant une participation financière minimale (généralement entre 10 et 30% du prix affiché).
- **les aides financières** permettant d'acheter certaines denrées ou d'avoir accès à certains dispositifs. On trouve dans cette catégorie les aides en espèces, les bons d'achat d'urgence émis par les associations en coopération avec des enseignes locales ; les aides financières à la restauration scolaire ; ou encore les Chèques d'accompagnement personnalisés (CAP) fournis par les CCAS/CIAS qui permettent l'achat de produits alimentaires mais aussi de produits d'hygiène, de vêtements, de titres de transports voire de biens et services culturels.

En général, les grands réseaux associatifs conjuguent différentes modalités de distribution de l'aide alimentaire (voir tableau synthétique des modalités de distribution par réseau). Les

Restos du Cœur déclinent ainsi l'aide alimentaire sous forme de centres de distribution proposant des produits à préparer chez soi, de « camions » postés en des lieux de passage qui proposent des repas chauds ou des sandwichs aux personnes n'ayant pas la possibilité de faire la cuisine, et enfin de « maraudes » dont le principe est d'aller à la rencontre des personnes à la rue afin de leur proposer de l'aide, des denrées alimentaires et des vêtements chauds.

Au delà de ces 4 grands types, l'analyse documentaire et les entretiens laissent entrevoir l'apparition de formes « alternatives » d'aide alimentaire : les « groupements d'achat », les jardins solidaires, les épiceries coopératives, les repas partagés, etc.

Le modèle de la distribution de colis/ paniers semble encore prépondérant dans les pratiques. Ainsi, la Fédération des Banques alimentaires indique que parmi les associations auxquelles elle redistribue les denrées :

- 80% pratiquent la distribution de colis / paniers
- 13% sont des épiceries sociales
- 7% distribuent des repas / collations dans le cadre de maraudes et d'accueils de jour

La distribution de colis représente un mode de distribution relativement classique. Le concept de l'épicerie sociale est plus récent, puisqu'il a émergé dans les années 1990 avec les premières épiceries sociales portées par les CCAS. Selon les données de la DGCS il existe **plus de 900 épiceries sociales et solidaires en France**, lesquelles peuvent être rattachées à un CCAS ou avoir un statut associatif.

Les épiceries sociales ont accompagné la volonté de proposer aux bénéficiaires un modèle alternatif à la distribution de denrées sans contrepartie, et avec l'idée qu'un modèle fondé sur la participation financière pouvait avoir du sens au regard de certains types de publics : *« L'aide alimentaire d'urgence est essentielle, mais en maintenant les gens dans la dépendance on ne peut pas leur permettre de rebondir. On a voulu rompre avec ça et faire une offre différente pour des publics différents, car l'offre était monolithique. Il fallait faire des offres différentes, et aller vers la qualité des produits. » (association)*

Le réseau de l'ANDES, créé en 2000, fédère 310 épiceries sociales, dont 20% environ sont portées par un CCAS. Pour l'ANDES, le fonctionnement des épiceries sociales repose sur 4 principes clés :

- Le choix des produits
- La qualité des denrées distribuées
- La logique du contre-don, par le biais d'une participation financière des bénéficiaires
- La mobilisation du bénéficiaire dans le cadre d'un projet personnel, assorti d'une date d'entrée et de sortie dans le dispositif, et non « dans une aide perpétuelle sans fin »

Si les modes de distribution correspondent dans les faits à différents profils types de publics (selon leur degré d'autonomie et d'équipement, etc.), leur mise en œuvre locale ne semble pas relever d'une intention clairement exprimée de viser tel ou tel type de public (à l'exception des maraudes dont l'objectif est « d'aller vers » les sans domicile fixe). Elle semble en effet être dépendante des moyens humains et matériels localement disponibles (nombre et qualification des bénévoles, configuration du local) : ainsi, la mise en œuvre d'une épicerie

sociale nécessite un local adapté, une gestion plus complexe des approvisionnements et représente un coût plus important. Pour les CCAS par exemple, la mise en œuvre d'un mode de distribution plutôt qu'un autre résulte de la taille de la commune, des moyens logistiques et des agents disponibles : les épiceries sociales sont ainsi plutôt portées par les grandes communes, les autres se tournant davantage vers les aides financières ou vers la distribution de colis.

2. L'hétérogénéité de modes de distribution

A l'hétérogénéité des acteurs de l'aide alimentaire fait écho une hétérogénéité au moins aussi importante des pratiques de distribution. Aussi, plutôt que 4 types clairement définis, les pratiques de distribution composent un continuum qui, **de l'épicerie sociale à la distribution de colis, comprend un éventail de formes « hybrides »** conjuguant une ou plusieurs des caractéristiques propres à ces deux modèles : choix des denrées, gratuité ou participation financière, etc.

Exemple de forme hybride : les Libres services de la solidarité au Secours Populaire.

Pour accéder au libre-service de la solidarité, les personnes sont au préalable accueillies dans les Permanences d'accueil et de solidarité du Secours populaire, où est réalisé un diagnostic de la situation administrative de la famille. Les bénéficiaires se voient remettre, contre une somme symbolique, un carnet de chèques ouvrant droit à un choix de produits alimentaires et d'hygiène. Elle font ensuite « leurs courses » au libre-service, espace aménagé comprenant des rayons alimentaires.

Cette variété semble liée au **caractère non normé et peu défini des modes de distribution**. Ainsi, le concept d'épicerie sociale ne fait pas l'objet d'une certification ou d'un label. Une grande diversité de structures peut ainsi porter le nom d'épicerie sociale ou solidaire, sans que cette appellation commune ne se traduise par des pratiques et des modes de fonctionnement similaires :

« Les communes favorisent le concept d'épicerie sociale car il sonne mieux. Mais dans les faits, par manque de locaux, certaines structures vont s'appeler « épicerie sociale » alors qu'elles réalisent une distribution de colis dans une salle polyvalente municipale. » (Association)

« Il existe des structures qui se revendiquent comme épiceries sociales, mais où les gens viennent chercher un panier contre 2 €. Cela ne correspond pas du tout à notre définition de l'épicerie sociale. » (Association)

Même si les marges d'adaptation locales restent importantes, **l'appartenance aux réseaux nationaux contribue cependant à uniformiser certaines pratiques**, du fait :

- De la définition et de la diffusion de chartes ou de guides précisant les modalités et principes de mise en œuvre des modes de distribution (ex. Guide des épiceries sociales de la FFBA, Charte de l'ANDES)
- D'un rôle d'animation de réseau, de formation et d'accompagnement joué par la FFBA, l'ANDES, l'association nationale du Secours populaire, etc. auprès de leurs comités / adhérents/ partenaires.

Exemple : le rôle des animateurs de réseau de l'ANDES

Les animateurs de réseau de l'ANDES disposent d'une grille d'analyse à partir de laquelle ils classent les épiceries adhérentes en trois catégories (0/1/2) selon la façon dont elles répondent aux critères établies par la Charte du réseau. Ce classement permet de fixer avec les épiceries des objectifs de progression et des axes sur lesquels travailler.

Ce lissage des pratiques est, malgré tout, là encore **limité par les moyens localement disponibles** (au sein du Secours Populaire coexistent ainsi des Libres services de la solidarité et des formes de distributions plus traditionnelles, en fonction des ressources des comités).

3. Une réflexion au sein des réseaux sur les modalités de distribution pour s'adapter aux ressentis et aux besoins des publics

Au sein des réseaux associatifs, des réflexions ont été conduites sur les modalités de distribution de l'aide alimentaire afin de lutter contre les effets potentiellement stigmatisants et dévalorisants du recours à l'aide alimentaire. Ces réflexions ont conduit certains réseaux à modifier les conditions de distribution des paniers de denrée (par exemple en fixant une participation financière symbolique, en s'efforçant de proposer un choix...) et à travailler sur les conditions d'accueil des bénéficiaires. Allant plus loin sur ce même registre, le Secours catholique envisage de cesser définitivement la distribution de colis alimentaires.

Exemple : Dans les Restos du cœur, la distribution s'effectue en fonction d'un nombre de « points » attribués au préalable au bénéficiaire, celui-ci ayant la possibilité de choisir au sein de chaque famille d'aliments, une certaine quantité de denrées.

Cependant, la distribution de colis est une pratique ancienne, historique. Si des réflexions sur les modes de distribution de colis et leur impact sur la relation au bénéficiaire, le bien être de celui-ci, son sentiment de stigmatisation, etc., sont en cours depuis plusieurs années au sein des têtes de réseau, qu'en est-il des petites structures locales non affiliées qui pratiquent l'aide alimentaire de façon isolée ?

Enfin, les réseaux se sont efforcés d'adapter leurs modes d'intervention pour toucher des publics spécifiques, par exemple en déployant des formes de distribution itinérantes afin d'aller à la rencontre des **populations isolées en milieu rural**. Citons, entre autres, les dispositifs « Croix Rouge sur Roues », Solidar'Bus au Secours Populaire, etc. A noter le projet

« Tournées Villages » du réseau Revivre, en réponse à un appel à projet de la Fondation Carasso, et co-financé par certaines communes concernées. Il consiste à distribuer des paniers composés de 6 kg de fruits et légumes frais et de lait, au prix de 6 €, dans des communes rurales ne disposant pas de structure d'aide alimentaire. L'achat du panier peut être subventionné, à la hauteur des besoins du bénéficiaire, par sa commune de résidence via le CCAS.

Parmi les initiatives récentes, on relève aussi la création de plusieurs dispositifs d'aide alimentaires ciblant **les étudiants**, tels que :

- Les **12 épiceries solidaires du réseau AGORAé** (ANDES) initiées en 2011, portées par la Fédération des Associations Générales Etudiantes (FAGE). Les AGORAé sont gérées par les étudiants du réseau FAGE et des jeunes en service civique. Ce sont des espaces d'échanges comportant un lieu de vie et une épicerie solidaire accessible aux étudiants sous critères sociaux, et proposant un ensemble de services (accès aux droits, conseils à la vie quotidienne, accompagnement de projet,...) ;
- les **10 antennes étudiantes du SPF** implantées dans des locaux universitaires ou itinérantes. La distribution proposée par le SPF prend plusieurs formes : distribution de produits alimentaires de première nécessité (colis d'urgence) pour les nouveaux inscrits ; mise en place d'un libre-service de la solidarité permettant à l'étudiant qui s'y inscrit de bénéficier, moyennant une faible participation, d'une aide alimentaire plus importante avec des produits frais (fruits et légumes) ; incitation à faire adhérer les étudiants au Jardin de Cocagne (réseau d'insertion par la culture maraîchère /coût du « panier solidaire » : 2€)
- **les 3 épiceries sociales créées par la FFBA en lien avec le Crous**

Une autre initiative est repérée, cette fois en direction des **personnes hébergées à l'hôtel** : la démarche Alim'Hotel portée par le réseau Revivre Dans le Monde en partenariat avec le SIAO 91 et l'Ansa en réponse à un appel à projet de la DRIHL. Il s'agit d'apporter des paniers de denrées à des personnes hébergées à l'hôtel, repérées par le SIAO et en situation de précarité alimentaire.

4. Les modalités d'accès à l'aide alimentaire

Les textes nationaux ou communautaires précisent que l'aide alimentaire est destinée aux personnes les plus démunies.

Et notamment, le règlement du FEAD (règlement UE n°223/2014) prévoit à son article 3 que le « *le Fonds contribue à atteindre l'objectif spécifique d'atténuation des formes les plus graves de pauvreté en apportant une assistance non financière aux personnes les plus démunies par le biais d'une aide alimentaire et/ou d'une assistance matérielle de base* ». L'article 2 précise que « *les personnes les plus démunies* », et donc les bénéficiaires de l'aide alimentaire, soient sélectionnés au regard de « *critères objectifs qui ont été établis par les*

autorités compétentes nationales en collaboration avec les parties concernées ou définis par les organisations partenaires et approuvés par ces autorités nationales compétentes ».

Le rôle joué par les acteurs associatifs dans la délimitation des conditions d'accès à l'aide alimentaire est donc fondamental. Dans les faits, le choix de délivrer ou non l'aide alimentaire à une personne, ainsi que le volume de l'aide et la durée d'accès mobilisent **des critères objectifs** (ressources, composition familiale) mais se fondent également sur **une appréciation relativement ouverte**, par les intervenants locaux, de chaque situation individuelle.

La question de l'accès à l'aide alimentaire recouvre celle des critères d'accès posés par les structures (l'accès est-il libre ou faut-il, par exemple, fournir des justificatifs ou avoir été orienté au préalable par un travailleur social ?) ainsi que celle des modalités de calcul du seuil de ressources ouvrant droit à l'attribution de l'aide.

Les modalités d'accès à l'aide alimentaire varient en fonction des types de distribution. Ainsi, l'accès sera libre et universel pour une distribution lors d'une maraude, alors qu'il pourra être conditionné à certains justificatifs de niveaux de ressources dans le cadre d'une distribution d'un panier /colis. En dehors de la distribution des colis d'urgence et des maraudes, il semble que l'accès à l'aide alimentaire soit conditionné, dans la plupart des cas, au calcul du reste-à-vivre des ménages, prenant en compte leurs ressources et leurs charges.

a) Les modalités de calcul du reste-à-vivre

On observe que c'est principalement la situation économique du demandeur, et parfois de sa famille, qui constitue un élément significatif dans l'évaluation du montant et de la durée de l'aide alimentaire du futur bénéficiaire. D'une manière générale, le critère le plus utilisé est celui du « **reste à vivre** ». Ainsi, l'accès à l'aide alimentaire est subordonné au fait que le demandeur dispose d'un « reste à vivre » inférieur à un seuil donné (fonction des ressources et charges rapportées à la composition de la famille).

La loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions donne des éléments de définition de ce concept : il constitue ainsi « *la part de ressources nécessaires aux dépenses courantes du ménage* ». Un rapport du Secours Catholique de 2009 « Ressources, crise et pauvreté » donne également une définition du reste à vivre : « *Le reste à vivre individuel journalier de l'aide alimentaire résulte de la différence entre les ressources et les dépenses contraintes. Les ressources sont : salaires, prestations sociales, pensions, indemnités, retraites. Les dépenses contraintes sont : loyers et charges, assurances et mutuelles, fluides (électricité, eau, gaz, fuel), impôts, taxes et redevances, téléphone et internet, transport (essence, carte bus-métro), scolarité-cantine, garde d'enfants, remboursement de crédit.* ».

Les modalités de calcul de ce reste à vivre et parfois même son application varient selon les distributeurs et selon les territoires :

- A la **Croix-Rouge**, chaque unité locale a intégré dans son logiciel de gestion (le logiciel Aïda, qui calcule la durée d'ouverture des droits et la fréquence autorisée de passage des bénéficiaires) les éléments qui ont été identifiés, au niveau central,

comme intégrant le calcul du reste à vivre (en se basant sur le rapport du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale – CNLE – de juin 2012 sur le concept de reste à vivre). Chaque unité locale décide ensuite de manière autonome son barème d'accès à l'aide – selon ses moyens et le public cible. A noter que chaque unité locale est fortement encouragée à coopérer de près avec les travailleurs sociaux du territoire, afin d'effectuer un diagnostic partagé de la situation du bénéficiaire et lui assurer un suivi par un professionnel. Ainsi, quand une personne se présente à une unité d'aide alimentaire de la Croix Rouge sans y avoir été orientée par un travailleur social, celui-ci est systématiquement sollicité pour effectuer un diagnostic et un suivi de sa situation. Cependant, la Croix Rouge se réserve toujours le dernier mot quand à la décision d'attribution de l'aide, quel que soit l'avis du travailleur social. L'application du barème, d'ailleurs, n'est jamais stricte et s'adapte avec souplesse aux situations particulières (notamment l'urgence).

- Pour les **Restos du Cœur**, l'inscription à l'aide alimentaire est fonction d'un barème basé sur le reste à vivre, adapté à l'ensemble des charges et ressources du foyer et revisité chaque année. Dans les centres de distribution de l'association, l'accès est gratuit et conditionné à ce seul barème national. La situation administrative des personnes et leurs conditions de résidence sur le territoire ne sont donc pas prises en compte. Cependant, chaque centre de distribution a la possibilité d'adapter l'aide et l'accompagnement fournis aux difficultés rencontrées par les publics, au-delà de l'application stricto sensu du barème. C'est ici qu'une certaine forme de subjectivité et de souplesse dans l'accueil des demandeurs se retrouve avec une part d'appréciation laissée à l'accueillant. Ceci permet notamment de prendre en compte les situations de vulnérabilité ou de fragilité passagère des bénéficiaires.
- On peut retrouver cette souplesse chez certains opérateurs qui souhaitent adapter l'aide au terrain d'intervention. Ainsi, pour le **Secours Populaire français**, le critère du reste à vivre n'est pas exclusif : un travail « sur mesure » est réalisé auprès des demandeurs afin de déterminer le volume et la durée de l'aide au regard des situations individuelles.
- Chaque **CCAS/CIAS** peut déterminer en vertu du principe de libre administration des collectivités territoriales ses critères d'octroi de l'aide alimentaire (dans le respect du principe de spécialité territoriale qui veut que le CCAS/CIAS ne puisse intervenir qu'au profit des habitants de la commune). Les critères retenus pour l'octroi des aides sont donc variables. Pour autant, selon l'étude réalisée par l'UNCCAS¹³, la plupart des CCAS/CIAS se basent sur une notion de ressources réellement disponibles – « partie des revenus, après déduction des charges, que la personne peut consacrer à des dépenses de subsistance » - dénommée selon les CCAS et selon les éléments pris en compte dans le calcul, « reste à vivre », « reste pour vivre », « quotient familial » etc. Lorsque ce critère est pris en compte, les modalités de son calcul peuvent varier selon les CCAS/CIAS : certains n'intègrent pas, par exemple, les dépenses liées aux impôts sur le revenu ou aux frais de scolarité. Parallèlement à ce critère économique, des critères relatifs à la situation familiale ou au statut du demandeur (bénéficiaire de minimas sociaux par exemple) sont également appliqués. Certains CCAS/CIAS peuvent aussi parfois conditionner l'accès à l'aide alimentaire à un engagement de la

¹³ Quelles sont les pratiques des CCAS en matière de calcul du reste à vivre ? UNCCAS – 13 octobre 2011

part du bénéficiaire à suivre un accompagnement à la gestion budgétaire ou un accompagnement nutritionnel.

b) La participation du bénéficiaire et la durée d'attribution

Certains lieux de distribution ne demandent aucune participation financière à leurs bénéficiaires. C'est notamment le cas des centres des Restos du Cœur dans lesquels la distribution de produits est gratuite. Ceci constitue un élément fondateur du fonctionnement de l'association.

A l'inverse, pour le Secours Populaire Français, pour la Croix-Rouge ou au sein des épiceries sociales ou solidaires, il est demandé une contribution financière et ce, quelle que soit la forme de l'aide apportée (alimentaire ou autre). Cette participation peut être forfaitaire et fixée à l'avance ou indexée au prix de vente des aliments. C'est par exemple le cas dans les comités locaux du Secours Populaire du Pas-de-Calais qui demandent une participation financière de 10 euros par famille, sur un colis d'une valeur de 60 euros¹⁴. A la Croix-Rouge, la participation demandée dépend des ressources du bénéficiaire en fonction de son reste-à-vivre et du nombre d'ayants-droit. Les raisons avancées pour justifier cette contribution portent sur une volonté de quitter une posture « d'assistanat » vis-à-vis des bénéficiaires et de favoriser un sentiment de dignité pour ceux qui bénéficient de ces aides. C'est également l'apprentissage de la gestion d'un budget qui est mis en avant.

La mise en œuvre du FEAD dont le règlement prévoit la gratuité des denrées distribuées a posé certaines difficultés aux associations et aux bénévoles qui distribuent des denrées venant de plusieurs sources d'approvisionnement. Elles ont dû mettre en place des dispositifs propres à la délivrance gratuite des denrées du FEAD alors que les autres denrées peuvent être délivrées via une participation au même titre que l'accès aux autres prestations délivrées par les associations (culture, loisirs, divers accompagnements, produits d'hygiène....).

Concernant le temps d'accès à l'aide alimentaire, la plupart des lieux de distribution présentent des limites dans la mesure où l'inscription doit être renouvelée chaque semestre ou chaque année. C'est le cas notamment des lieux de distribution affiliés aux Restos du Cœur ou au Secours populaire. De plus, l'accès aux épiceries sociales ou solidaires est par définition limité dans le temps compte tenu qu'il est le corollaire de la mise en œuvre d'un projet personnel : dans le cadre du réseau ANDES, il est ainsi de 3 mois renouvelables.

c) Les périodes d'ouvertures des structures

Il est à noter que les périodes d'ouverture des structures varient selon les distributeurs. Certains réseaux fonctionnent sous la forme de « campagnes », l'aide étant distribuée à certaines périodes de l'année. Par exemple, la campagne d'hiver des Restos du Cœur prend fin au mois de mars, mais une distribution alimentaire partielle est assurée le reste de l'année (on parle alors d'inter-campagne), tout comme l'ensemble des autres activités de l'association (repas chauds, aide aux sans-abri, logement, insertion par l'emploi, activités culturelles, etc.).

¹⁴ « Panorama des structures d'aide alimentaire en région Nord Pas-de-Calais », Acadie pour la DRJSCS Nord-Pas-de-Calais, Décembre 2014

L'ouverture des structures de la Croix Rouge dépend entièrement de la disponibilité des bénévoles locaux. La Croix Rouge centrale préconise uniquement que les centres de distribution puissent accueillir chaque bénéficiaire au moins deux fois par mois, et les épiceries puissent les accueillir au moins une fois par semaine, afin d'assurer une continuité à leur accompagnement.

5. La question de l'articulation des différents modes de distribution dans le cadre d'un parcours cohérent pour le bénéficiaire

L'examen des modes de distribution semble conforter l'idée d'un champ très éclaté, où les initiatives locales prédominent, et où les dispositifs éclosent en réponse immédiate aux besoins des territoires.

Une question est soulevée, celle de l'articulation des différents modes de distribution à échelle des territoire afin de composer un «parcours» cohérent pour les bénéficiaires : le colis délivré dans l'urgence ou les aides financières répondant à des besoins immédiats constitueraient ainsi une voie d'entrée dans le dispositif, avant l'inscription dans des formes d'aide moins ponctuelles et surtout plus « accompagnées », permettant aux bénéficiaires d'évoluer vers davantage d'autonomie.

Cette cohérence des parcours se pose de deux façons :

- **en interne**, pour les organismes qui portent plusieurs segments de l'offre de distribution ;
- **à l'externe**, entre structures d'un même territoire proposant des formes de distribution différentes

La volonté de mettre en place des parcours et de rationaliser les orientations des publics est notamment portée par les CCAS. Lorsqu'une personne sollicite une aide en urgence, les aides financières ou colis alimentaires peuvent être délivrés rapidement (plus vite que les aides au règlement des factures d'énergie, par exemple), mais si la personne sollicite l'aide du CCAS de façon plus durable, elle pourra alors être orientée par exemple vers une épicerie sociale, avec l'idée que cette dernière proposera un accompagnement plus important.

Toutefois, les initiatives de coordination entre acteurs semblent rares : un modèle de coordination formalisé entre structures d'aide alimentaire est signalé par la Croix Rouge dans les Bouches-du-Rhône (Collectif Permanent pour une Alimentation Solidaire¹⁵).

¹⁵ A l'origine du collectif, les associations : Banque Alimentaire 13, Croix Rouge, Restos du Cœur, Secours Populaire et ANDES.

Tableau récapitulatif des modalités de distribution au sein des associations têtes de réseau (sources : rapports d'activités)

	Nombre de bénéficiaires	Nombre de centres de distribution	Modalités de distribution
Restaurants du Cœur	950 000 personnes accueillies (en 2014-2015)	2 111 centres et antennes (en 2014-2015)	Distribution de paniers de denrées à cuisiner chez soi Distribution de repas chauds et maraudes (dans des points chauds et des hébergements d'urgence, dans la rue) Aide spécifique pour les bébés (les Restos Bébés du Cœur)
Secours Populaire Français	1 659 400 personnes aidées par l'aide alimentaire (en 2014)	661 comités locaux et 2 comités non fédérés (livre et RATP) 1 256 permanences d'accueil et relais-santé (en 2014)	Distribution de paniers de denrées dans le cadre de centres de distribution, de libre-services de la solidarité ou de dispositifs itinérants (solidaribus) Distribution de sandwiches ou repas chauds dans le cadre de maraudes
La Croix-Rouge française	460 000 personnes bénéficiaires (en 2014)	942 unités d'aide alimentaire (en 2014) dont : - 598 centres de distribution - 91 épicerie sociales	Distribution de paniers de denrées Distribution de repas chauds Organisation de repas partagés Maraudes
Fédération française des Banques Alimentaires	1 400 000 personnes accompagnées (en 2013)	98 banques alimentaires et antennes (en 2013) 5 300 associations et CCAS partenaires (en 2013)	Redistribution auprès des partenaires (Croix-Rouge, Armée du salut, Entraide protestante, Secours Catholique, CCAS, CIAS etc.) des denrées récupérées. Ceux-ci distribuent sous forme de paniers repas, repas chauds, épicerie sociales ou collations
CCAS/CIAS	NC	Certains CCAS/CIAS sont gestionnaires d'une ou plusieurs épicerie sociales ou d'un restaurant social Certains soutiennent une association caritative	Distribution de denrées dans le cadre des épicerie sociales Attribution de bons alimentaires Aides en espèce Distribution de colis alimentaires Distribution de Chèques d'accompagnement personnalisés Soutien à la restauration scolaire

		distributrice de denrées	
--	--	-----------------------------	--

C. Les bénéficiaires de l'aide alimentaire : profils et évolution

Comptabilisés à partir des données fournies par les quatre associations nationales têtes de réseau, les bénéficiaires de l'aide alimentaire étaient environ **4,77 millions en 2015**. Ces chiffres intègrent les données de la FFBA (et incluent donc les bénéficiaires des associations partenaires de la FFBA, CCAS ou associations habilitées régionalement) mais restent partielles car elles n'intègrent pas les bénéficiaires ayant recours à l'aide alimentaire par le biais d'autres associations non habilitées.

L'ensemble des opérateurs de l'aide alimentaire témoigne d'une augmentation des demandes d'aide. Ainsi, les deux tiers des CCAS ayant répondu à l'enquête nationale de l'UNCCAS en 2011 déclaraient avoir observé une augmentation des volumes de demandeurs au cours des deux dernières années précédentes, et ce, dans des proportions similaires quel que soit le type d'aide concerné.

1. Les profils socio-économiques des bénéficiaires de l'aide alimentaire et leurs évolutions

Il n'existe pas de profil « type » pour les personnes bénéficiant de l'aide alimentaire, tant au niveau du contexte de vie que de l'âge (bébé, enfant, adolescent, étudiant, adulte, personne âgée). La figure du bénéficiaire peut ainsi aller de l'étudiant sans ressources au ménage sans-papiers en passant par l'allocataire de minima social.

Quelques éléments sociodémographiques fournis par l'enquête ABENA 2¹⁶ portant sur les usagers (de plus de 18 ans) de l'aide alimentaire permettent malgré tout de caractériser les bénéficiaires en comparaison de la population générale adulte. Globalement, il s'agit de personnes :

- **d'âge intermédiaire** : on compte 5,4% de 18-25 ans dans la population des bénéficiaires de l'aide alimentaire (contre 11,1% en population générale adulte), et 7,7% de 65 ans ou plus (contre 22,2% en population générale)¹⁷ ;
- **dont la situation socio-économique est très précaire** : la grande majorité (75,5%) des usagers de l'aide alimentaire vit dans un foyer où aucune personne n'a d'activité rémunérée. Plus d'une personne sur deux déclare comme principale source de revenu du foyer des allocations (RSA ou autres allocations) et plus d'une personne sur trois déclare un reste à vivre nul ou avoir des dettes. Sur ce point, l'étude menée

¹⁶ « Alimentation et état nutritionnel des bénéficiaires de l'aide alimentaire ». Etude Abena 2011-2012 et évolutions depuis 2004-2005. Mars 2013.

¹⁷ L'étude ABENA ne comptabilise que les usagers adultes de l'aide alimentaire, sans prendre en compte l'ensemble des ayants droits, c'est-à-dire les usagers inscrits et leur famille. L'aide alimentaire bénéficie donc, in fine, à une population comprenant une part importante de jeunes et d'enfants non comptabilisés par l'étude ABENA.

par la DRESS¹⁸ confirme ces résultats : à la fin de l'année 2012, 16,6% des bénéficiaires du RSA socle majoré avaient recours à des aides alimentaires ;

- **dont le niveau de formation est faible** : 43,9% des usagers des structures d'aide n'ont aucun diplôme ou ont un certificat d'études primaires (contre 26,8% en population générale) ;
- **avec des difficultés d'insertion professionnelle** : 41,4% de la population des bénéficiaires est au chômage (contre 9,3% en population générale au 1^{er} trimestre 2011)

La problématique de l'accès aux soins et de l'état de santé des bénéficiaires de l'aide alimentaire

L'enquête ABENA met en avant l'enjeu de **la problématique de l'accès aux soins** chez les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Ils apparaissent en effet comme très vulnérables sur ce point avec plus d'une personne sur dix sans couverture maladie au moment de l'enquête et 14,4% sans assurance complémentaire. En outre, les situations de renoncement à des soins médicaux pour raisons financières sont fréquentes (un quart des usagers), pourcentage supérieur à ce qui est observé en population générale (15,1% dans l'Enquête santé et protection sociale 2010). L'enquête menée par l'UNCCAS en 2014 confirme ces résultats : près de la moitié des CCAS interrogés indiquent que les dépenses de santé représentent le premier poste de dépense sacrifié par les ménages qui s'adressent à eux (cette proportion augmentant dans les grandes villes).

En 2011-2012, l'étude ABENA souligne que **l'état de santé des usagers** de l'aide alimentaire demeure préoccupant avec une prévalence des pathologies liées à la nutrition particulièrement élevées. En effet, l'obésité chez les femmes concerne 35% d'entre elles (soit le double de ce qui est observé en population générale), chiffre en augmentation entre 2004-2005 et 2011-2012. L'hypertension artérielle est aussi en augmentation chez les hommes (48,5 % contre 34,2% en population générale) sur cette même période. Plus d'un bénéficiaire sur deux déclare avoir un état de santé moyen ou mauvais.

De manière générale, les études récentes font état **d'une évolution de leur profil** au cours de ces dernières années à deux niveaux : d'une part, une fragilisation des personnes accueillies, en lien avec l'évolution des formes familiales (ruptures, monoparentalité, etc.) et d'autre part, un élargissement des publics accueillis à des catégories de ménages auparavant « épargnés » comme les personnes en emploi et les retraités.

Cette fragilisation d'une nouvelle frange de la population se manifeste dans la modification, par près de 60% des CCAS membres de l'UNCCAS¹⁹, de leurs critères d'accessibilité à l'aide alimentaire, afin d'y intégrer des personnes aux ressources plus élevées, en situation d'emploi, etc.

¹⁸ « Les conditions de vie des bénéficiaires de minima sociaux en 2012 : privations et difficultés financières ». DREES Études et résultats n° 871 - février 2014

¹⁹ « Baromètre de l'action sociale locale 2014 – l'évolution de la précarité telle qu'elle est perçue par les CCAS ». Unccas. Octobre 2014.

Une étude réalisée par Ipsos en 2012 pour le compte des Banques Alimentaires²⁰ confirmait ce constat, en montrant que l'aide alimentaire concerne « *de moins en moins de grands exclus mais désormais aussi des personnes insérées socialement* » qui disposent pour 85% d'entre eux d'un logement fixe et à 21% un emploi stable. Sont donc désormais concernés des profils apparaissant *a priori* comme moins fragilisés, n'ayant jusqu'alors pas besoin de recourir à cette forme d'aide, tels que les personnes en situation d'emploi et les retraités. Comparativement à l'ensemble des bénéficiaires, les « nouveaux » publics de l'aide alimentaire, aidés depuis moins d'un an, présentent les caractéristiques suivantes :

- ils sont plus jeunes (80% ont moins de 50 ans, contre 58% des personnes aidées depuis plus de 2 ans)
- ils sont plus nombreux à avoir un ou plusieurs enfants en bas âge à leur charge (42%, contre 18% des bénéficiaires aidés depuis plus de 2 ans)
- ils ont bénéficié d'une scolarité plus longue (63% ont un niveau supérieur à la 3^{ème} ou équivalent, vs 46%)
- un événement particulier a déclenché leurs difficultés financières (93% contre 82%)
- ils n'ont pas eu recours plusieurs fois à l'aide alimentaire par le passé (70% contre 55%)
- ils ressentent davantage le besoin d'être accompagnés en dehors de l'aide alimentaire (68% contre 57%)
- et sont enfin plus optimistes sur leur avenir proche (73% ressentent que leur situation va s'améliorer, contre 42%)

Cette diversité des profils implique des attentes variables au regard de l'aide alimentaire. Elle génère aussi une diversité de vécus dans le recours à l'aide alimentaire, avec parfois un sentiment de stigmatisation et une souffrance sociale très vive. Ainsi, l'élargissement et la diversification des profils des publics décrits plus haut interrogent en profondeur les pratiques des acteurs de l'aide alimentaire, tant au plan des modalités de distribution de l'aide qu'au plan de l'accompagnement social qui leur est proposé.

2. Les différents modes de recours à l'aide alimentaire

Pour la plupart des bénéficiaires, le **recours à l'aide alimentaire s'inscrit sur plusieurs années**. L'enquête ABENA 2011-2012 met en évidence qu'un bénéficiaire sur deux a recours à l'aide alimentaire depuis plus de deux ans. En outre, non seulement la plupart des bénéficiaires sollicitent sur plusieurs années l'aide alimentaire, mais c'est également la proportion de ménages inscrits durablement dans les dispositifs qui augmente entre l'étude ABENA 2004-2005 et l'étude 2011-2012. Ce phénomène souligne la persistance des difficultés auxquelles sont confrontées ces populations vulnérables.

Le recours à l'aide alimentaire n'est en revanche pas continu. Pour les structures « Dénrées » (qui proposent la distribution de denrées alimentaires à emporter), l'absence de recours régulier au cours des douze derniers mois est liée à la fermeture des structures à certaines périodes de l'année. Concernant les structures « Repas » (qui proposent la

²⁰ « Etude nationale sur le profil des bénéficiaires de l'aide alimentaire auprès des CCAS et partenaires – Rapport d'analyses du volet quantitatif 'Bénéficiaires' », IPSOS / FFBA, 31 octobre 2012.

distribution de repas servis et consommés sur place), la principale raison avancée par les usagers est l'absence de besoin régulier, indiquant l'existence de publics aux besoins ponctuels.

Les structures « Denrées » sont les plus fréquentées et les bénéficiaires mobilisent généralement un seul mode de distribution (enquête ABENA 2). Ainsi, plus de 80% des usagers de l'aide alimentaire ont fréquenté exclusivement des structures « Denrées » au cours des douze derniers mois, 14,6% uniquement des structures distribuant des repas, et seulement 4,5% ont eu recours aux deux types de structures. Les bénéficiaires des structures « Denrées » sont en particulier « mono-usagers » : 79% d'entre eux le sont, contre 43,2% des usagers des structures « Repas ».

L'aide alimentaire représente la source principale d'approvisionnement pour de nombreux types d'aliments. Plus de la moitié des bénéficiaires de structures distribuant des denrées à emporter déclarent avoir exclusivement recours à l'aide alimentaire pour se procurer des produits non périssables (pâtes, riz, farine, etc.), des conserves, ou du lait UHT. Cette proportion a doublé depuis 2004-2005.

De manière plus spécifique et malgré l'absence de « profil type » chez les bénéficiaires de l'aide alimentaire, les entretiens qualitatifs conduits lors de l'enquête ABENA 2004-2005 ont permis de dégager **trois grandes catégories empiriques de bénéficiaires, au regard de la place occupée par l'aide alimentaire dans leur organisation alimentaire**²¹ :

- **les personnes dépendantes de l'aide alimentaire** : la dépendance « exclusive » à l'aide alimentaire concerne les bénéficiaires qui n'ont pas la possibilité de travailler légalement, en d'autres termes les personnes aux trajectoires migrantes, les demandeurs d'asile ou les sans papiers. Il s'agit donc « d'irréguliers » ou « d'invisibles » (du point de vue administratif) qui se trouvent dans une situation de misère. Les difficultés alimentaires se trouvent renforcées pour les personnes de cette catégorie qui sont logées à l'hôtel, ces dernières ayant interdiction de cuisiner dans les chambres.
- **les personnes pour lesquelles l'aide alimentaire représente une « assistance »** : il s'agit de foyers pour qui l'aide alimentaire constitue la composante prépondérante de l'organisation alimentaire – tant en valeur qu'en volume – mais qui maintiennent des achats alimentaires réguliers en parallèle, dans des grandes surfaces ou marchés (à des heures où les marchandises sont bradées). La position de ces personnes face à l'intervention sociale institutionnelle (emblématiquement incarnée par la figure de l'assistante sociale) n'est pas univoque : certains n'en attendent plus rien et peuvent manifester de l'indifférence voire de l'agressivité ; d'autres s'inscrivent dans postures d'accompagnement plus ou moins désabusées.
- **les personnes pour lesquelles l'aide alimentaire constitue un soutien** : il s'agit des publics pour lesquels le degré de dépendance à l'aide alimentaire est le moins fort. Celle-ci représente en fait un complément permettant de réaliser des

²¹ C. César, « Etude Abena 2004-2005. Comportements alimentaires et situation de pauvreté. Aspects socio-anthropologiques de l'alimentation des personnes recourant à l'aide alimentaire en France », Institut de veille sanitaire / Université de Paris-13 / Conservatoire national des arts et métiers, 2007.

économies et d'orienter ses dépenses vers d'autres postes que celui de l'alimentation. Ces personnes se caractérisent par la diversification de leurs sources d'approvisionnement : au-delà des magasins et marchés classiques, elles peuvent solliciter le groupe de parenté et/ou capter de la nourriture sur leur lieu de travail. L'équation de leur organisation alimentaire peut donc se résumer ainsi : aide alimentaire + autoproduction familiale et/ou professionnelle + achat en magasin. Au sein de cette catégorie, on trouve par exemple des travailleurs à temps partiel dans la restauration ou des caissières de la grande distribution, qui ont la possibilité, via leur travail, de bénéficier de repas ou de prélèvements de nourriture « en nature ».

D. La notion « d'accompagnement » autour de l'aide alimentaire

Avant d'analyser les formes d'accompagnement mises en œuvre par les associations en Ile-de-France, à la fois celles ayant répondu à l'enquête par questionnaire et les 8 structures sélectionnées pour l'enquête de terrain, il est nécessaire de revenir sur la notion même d'accompagnement et tenter d'en clarifier le contenu.

La notion d'accompagnement s'applique aujourd'hui de façon générique à une multiplicité de contextes ; c'est en effet une forme d'intervention mobilisée aussi bien dans divers domaines l'intervention publique (santé, emploi, social, formation, etc.) que dans le secteur privé. Devenue ainsi « *un cadre d'action incontournable auquel on recourt de façon quasi automatique*²² », la notion d'accompagnement n'en demeure pas moins relativement floue : « *le champ d'exercice de l'accompagnement s'apparente à un vaste continuum de pratiques et de démarches touchant une diversité de domaines et de populations, ce qui fait qu'il est toujours difficile, encore aujourd'hui, d'en préciser les contours exacts*²³. »

En dépit de cette difficulté, nous nous efforcerons ici de préciser ce qu'englobe la notion d'accompagnement dans le cadre de l'aide alimentaire.

1. La notion d'accompagnement dans les textes qui encadrent l'aide alimentaire

L'accompagnement social des ménages dans le cadre de l'aide alimentaire est un objectif affiché des pouvoirs publics, dans de nombreux textes et dispositifs législatifs.

L'inscription dans la feuille de route 2015-2017 du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté de la notion d'accompagnement, identifiée comme le « sixième principe directeur et transversal », témoigne de son importance. Au plan de l'aide alimentaire, cette feuille de route prévoit plus spécifiquement « l'amélioration de la connaissance de la place de l'alimentation dans l'accompagnement global des familles » et « l'amélioration de la coordination des acteurs au niveau local ». Le BOP 304, qui gère les crédits de l'Etat dédiés à l'aide alimentaire, indique également que « *au de là de l'aide immédiate pour satisfaire le besoin vital d'alimentation, l'intervention de l'Etat vise à faire de cette activité un levier pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes très éloignées de l'emploi* ».

En témoigne également le Programme Opérationnel pour la mise en œuvre du FEAD qui indique que le dispositif d'aide alimentaire a aussi pour objectif de servir de « porte d'entrée » dans un parcours de réinsertion sociale. Ces mesures d'accompagnement ont été définies au sein du règlement européen relatif au FEAD de mars 2014 comme « *des actions complémentaires de l'aide alimentaire et/ou de l'assistance matérielle de base, destinées à atténuer l'exclusion sociale et/ou à faire face aux urgences sociales d'une façon qui favorise*

²² Ali Boulayoune, « L'accompagnement : une mise en perspective », Informations sociales 2012/1 (n° 169).

²³ Ibid.

davantage l'autonomie et qui soit plus durable, par exemple, des orientations pour un régime alimentaire équilibré et des conseils de gestion du budget ».

2. Qu'entend-t-on par « accompagnement » ?

a) Une notion constitutive du référentiel professionnel de l'action sociale

Le concept « d'accompagnement » s'est développé dans les années 1990, se diffusant aussi bien dans les domaines éducatif et judiciaire que sanitaire et social. Dans le champ de l'action sociale, il semble s'être progressivement substitué au terme « d'aide », ce dernier renvoyant aux notions « d'assistantat » et d'action caritative, alors que la notion d'accompagnement fait davantage écho à celles de « professionnalisme », de démarche outillée, réfléchie et d'autonomisation des personnes. S'il est aujourd'hui couramment employé dans divers domaines, c'est dans le champ du travail social que ce terme a fait son « entrée professionnelle »²⁴, devenant **l'une des fonctions-clés du référentiel d'activités des travailleurs sociaux**²⁵.

Le Code de l'Action Sociale et des Familles (L271-1) définit ainsi la notion « d'accompagnement social personnalisé » :

« Toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources peut bénéficier d'une mesure d'accompagnement social personnalisé qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé. Cette mesure prend la forme d'un contrat conclu entre l'intéressé et le département et repose sur des engagements réciproques. »

A noter que la démarche d'accompagnement ne concerne pas uniquement l'accompagnement social institutionnel réalisé par les services sociaux départementaux, mais concerne l'intervention sociale dans son ensemble. De façon très synthétique, selon la littérature et les guides méthodologiques existants²⁶, l'accompagnement se définit ainsi en premier lieu par des objectifs. Il vise en effet à **aider les personnes en difficulté à résoudre leurs problèmes** :

« L'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. »²⁷

²⁴ Maela Paul, *L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique, l'exemple de l'éducation thérapeutique du patient*, in Recherche en soins infirmiers, N° 10, septembre 2012.

²⁵ Cf. référentiel d'activités pour le diplôme d'Etat d'Assistant de service social (sur internet : vae.asppublic.fr)

²⁶ En particulier : *Livre Blanc de l'accompagnement social*, FNARS, 2011, et *Guide pratique de l'accompagnement social : fiches méthodologiques*, UNIOPSS, 1995, ed. Syros.

²⁷ B. Bouquet et C. Garcette, citées par C. De Robertis, *L'accompagnement, une fonction du travail social*, Revue Française de Travail Social, décembre 2005.

L'accompagnement social se définit également par un cadre d'exercice : il s'inscrit dans une **relation individualisée** et il est fondé sur une **démarche volontaire** de la part de la personne accompagnée. Reposant sur un engagement réciproque entre l'accompagnateur et l'accompagné, il peut être formalisé par **un projet**, un « plan d'action » voire un « contrat ». L'accompagnement s'inscrit donc dans un **parcours, et sa durée est nécessairement limitée dans le temps.**

L'accompagnement se définit également par la **diversité de champs ou leviers d'intervention** qu'il est susceptible d'investir dans la résolution des difficultés de la personne accompagnée : l'activité professionnelle, la formation, le logement, la santé, les démarches administratives, l'accès aux droits, etc.

Mais au-delà de ces éléments-clés, les différentes définitions de l'accompagnement social indiquent que ce dernier relève avant tout d'une **posture spécifique que doit adopter le travailleur social.** Ainsi l'accompagnement entend s'appuyer sur « *les ressources propres des personnes, sur leurs capacités d'initiative et de choix et leur possibilité de bâtir un projet de vie* » (cf. Guide UNIOPSS). Ainsi, l'accompagnateur doit permettre à la personne de développer ses potentialités.

« Il s'agit moins de « mettre quelqu'un en mouvement » que de s'accorder au mouvement qui est le sien. Par extension, il s'agit moins de le « rendre autonome » que de solliciter son autonomie. On se trouve moins dans une logique de réparation qui consisterait à combler des déficiences que dans une logique qui s'appuie sur les ressources des personnes. »²⁸

Le ministère des affaires sociales et de la santé a par ailleurs mis en place une expérimentation en 2016 sur la fonction de référent parcours dans le cadre du plan d'action en faveur du travail social et du développement social présenté en septembre 2015. En effet, le premier accueil doit permettre à toute personne d'avoir accès à une première orientation appropriée. Dans certains cas, il pourra s'agir d'une orientation vers un dispositif ponctuel ou d'une ouverture de droits. Dans d'autre cas, il sera utile de proposer un accompagnement global, afin que soit mise en place une coordination durable entre divers dispositifs. Tel est l'enjeu de la désignation d'un référent de parcours.

Pour que la fonction de référent de parcours puisse se développer largement, il convient qu'elle soit précisée et que le référent soit formé et outillé pour assurer la coordination avec les autres intervenants, dont les bénévoles ou les pairs, afin de favoriser la cohérence des actions menées avec les autres institutions dans une approche pluridisciplinaire et interinstitutionnelle. L'accompagnement dans le cadre de l'aide alimentaire est donc pleinement concerné par cette expérimentation.

b) Une notion appropriée par les acteurs de l'aide alimentaire à travers le concept « d'accompagnement par l'alimentation »

²⁸ Maela Paul, *L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique, l'exemple de l'éducation thérapeutique du patient*, in Recherche en soins infirmiers, N° 10, septembre 2012.

La question de l'accompagnement des bénéficiaires est un enjeu majeur au sein des réseaux « spécialistes » de l'aide alimentaire, du fait des recompositions qui marquent ce champ et plus spécifiquement, du fait d'une remise en question de l'aide alimentaire comme mode d'intervention pertinent (logique d'assistantat, débats sur la notion de droit à l'alimentation...).

« Il y a deux ans, lorsque le Plan de lutte contre la pauvreté est sorti, l'aide alimentaire était pointée comme dépassée, has been. On a donc travaillé dans un groupe de travail avec l'UNIOPSS pour voir comment elle pouvait évoluer à terme et changer la donne sur l'approvisionnement et sur l'accompagnement des publics. »
(Association)

Des réflexions associatives récentes (sous l'égide de l'UNIOPSS²⁹) marquent, de la part des réseaux, la volonté de positionner l'aide alimentaire comme un mode d'intervention à part entière, constitutif de l'action sociale, en y associant un ensemble de savoirs faire et de pratiques qui vont au-delà de la distribution d'aliments et de la fonction nourricière. Ce référentiel commun crée **un champ nouveau, celui de « l'accompagnement par l'alimentation » qui marque à la fois sa différence à l'égard des structures de distribution « simples » et sa légitimité à l'égard des seules aides financières :**

« Faire de l'aide alimentaire, dans l'esprit des gens, c'est assez simple. Tout le monde pense pouvoir faire de l'aide alimentaire. D'où le fait de promouvoir « l'accompagnement par l'alimentation » pour se distinguer de la distribution « simple » (...) Quand on met en avant des solutions comme les chèques alimentaires ou la hausse des minima sociaux... L'aide alimentaire, c'est aussi l'accompagnement sur la santé, la nutrition, l'emploi. L'alimentation est un sujet qui parle à tout le monde et qui permet de toucher les gens qui ne vont nulle part ailleurs. L'aide alimentaire est en quelque sorte un guichet unique qui permet d'ouvrir à d'autres dimensions. » (Association)

La notion d'accompagnement autour de l'aide alimentaire recoupe donc deux dimensions :

- Une **approche « globale »** de la personne, qui se distingue des guichets de l'action sociale institutionnelle et de leurs entrées par dispositifs. Cette approche globale n'est pas spécifique à l'aide alimentaire, mais caractérise l'accueil au sein des structures associatives dans leur majorité ;
- Une **posture spécifique** fondée sur l'écoute non jugeante, le soutien et la mobilisation des ressources de la personne, et qui doit limiter au maximum l'asymétrie de la relation accompagnant / accompagné.

La notion « d'accompagnement par l'alimentation » se décline davantage à travers une posture qu'à travers un ensemble d'activités ou de services, car **l'accompagnement réside dans la relation même entre le bénéficiaire et son « accompagnant »**. Elle permet en cela de donner toute légitimité à l'intervention de bénévoles, puisqu'elle repose sur des savoir-être davantage que sur des compétences ou des qualifications précises dans un domaine. L'intervenant doit « favoriser la révélation et la libération des potentialités (du

²⁹ *Dépasser l'aide alimentaire pour aller vers l'accompagnement par l'alimentation*. Synthèse des travaux du groupe Alimentation de l'Uniopss. Décembre 2015

bénéficiaire) pour qu'il soit en capacité de faire des choix, d'agir sur ses difficultés, de limiter ses dépendances de progresser en autonomie, qu'il redevienne acteur de sa vie et se réapproprie les liens sociaux et les liens avec les institutions » (source : UNIOPSS).

Dans le cadre de l'ANDES (et des épiceries sociales du réseau), la notion d'accompagnement fait l'objet d'une approche particulière fondée sur deux axes :

- la **formulation d'un « projet »** par le bénéficiaire. La notion de « projet » recouvre une large gamme de situations possibles, qui peuvent être très concrètes (repandre le paiement du loyer, financer l'achat d'un équipement, etc.) ou au contraire plus larges (mieux manger, accéder aux loisirs...).
- La **notion de « réciprocité »** s'exprimant a minima par une contribution financière, ou de façon plus poussée par des partenariats expérimentaux (du type Uniterres : circuits courts avec des agriculteurs locaux en difficulté)

3. Les formes et fonctions de l'accompagnement autour de l'aide alimentaire

a) Une fonction « guichet unique » de premier niveau : l'accueil, l'écoute et l'orientation des bénéficiaires

L'accompagnement se décline en premier lieu par une fonction d'accueil et d'écoute, qui doit permettre le recueil d'informations sur la situation de la personne. La notion de « guichet unique » renvoie à un accueil ouvert qui permet une prise en compte globale des difficultés des personnes. En fonction des problématiques évoquées, la personne fait l'objet d'une réorientation vers des partenaires compétents, l'accompagnement reposant alors sur un rôle de relais vers les acteurs qualifiés.

La passerelle avec des partenaires extérieurs s'opère de deux façons :

- Soit par une **orientation vers les services associatifs ou institutionnels** les plus compétents par rapport à leurs besoins (travailleurs sociaux de secteur, points d'accès aux droits, CCAS,...)
- Soit par le biais de **permanences** réalisées par les partenaires externes au sein des associations : conseils juridiques, professionnels de santé, etc.

Sur ce point, c'est en particulier le champ de l'accès aux soins qui semble investi par les associations distributrices. Des initiatives locales visent ainsi à proposer aux bénéficiaires de l'aide alimentaire des dispositifs pour faciliter l'accès aux soins. Par exemple, le CCAS de Vernouillet accueille dans ses locaux la permanence d'accès aux soins de l'hôpital de Dreux. Ce service médicosocial permet un accueil des personnes en situation de précarité en vue de les accompagner dans leur accès au système de soins. Les travailleurs sociaux et l'équipe médicale peuvent ainsi repérer les problèmes individuels, proposer des consultations individuelles, un vaccin, un dépistage ou entamer un parcours de soins.

Dans le même ordre d'idée, le Secours Populaire propose des consultations juridiques assurées par des professionnels dans le cadre de partenariats avec des Barreaux et des associations spécialisées telles que Accès aux droits, Solidarité Paris et Droits d'urgence, à Paris.

b) Une fonction de second niveau de « porte d'entrée » vers une offre globale d'insertion

L'aide alimentaire est aussi conçue comme une porte d'entrée vers une offre globale et multidimensionnelle d'activités portée par la structure, visant différents objectifs : permettre aux personnes de reprendre confiance en elles, rompre leur isolement, favoriser leur retour à l'emploi, leur permettre d'accéder aux loisirs, de rétablir des droits, etc. On distingue :

- **Une offre « a minima » autour de l'alimentation, qui paraît la plus fréquemment déclinée par les structures,** avec deux champs investis en priorité : **l'équilibre nutritionnel et le lien social.** L'alimentation est alors support de l'accompagnement, à la fois dans sa dimension sanitaire et dans sa fonction de sociabilité (ex. « ateliers cuisines »). Dans la convention signée avec la FFBA, les associations partenaires s'engagent ainsi à mettre en place des actions d'accompagnement orientées sur trois volets : les ateliers cuisine, les points information et la mise en relais avec d'autres acteurs / d'autres associations
- **Une offre élargie, dépendant des moyens localement disponibles et hétérogène :** accompagnement à l'emploi, accès aux droits, accompagnement administratif, accès au logement, etc. Les formes peuvent être collectives (ateliers) ou individuelles (entretiens) et les domaines multiples (ateliers coiffure, couture, écriture, informatique, alphabétisation, accompagnement scolaire, etc.)

De façon globale, le type d'actions d'accompagnement proposées en complément et autour de l'aide alimentaire semble étroitement reposer sur les ressources locales des structures à savoir les locaux, la qualification des bénévoles et/ou salariés, et le nombre de bénévoles.

Ainsi, la forme d'accompagnement fréquemment déployée dans les CCAS est celle de l'accompagnement budgétaire, en lien avec le nombre de CESF employées par ces structures. Idem, les associations peuvent mettre en place des activités spécifiques à l'initiative d'un bénévole disposant d'une expérience professionnelle particulière, mais cette offre est alors fragile car très dépendante des personnes en place.

4. Des dispositifs professionnalisés d'insertion non exclusivement réservés aux bénéficiaires de l'aide alimentaire : structures d'hébergement, chantiers d'insertion, etc.

A noter que les réseaux associatifs sont également « opérateurs » d'insertion, par le déploiement d'actions qui ne reposent pas sur le bénévolat mais sur la mobilisation de professionnels et s'inscrivent dans des cadres institutionnels précis.

Les dispositifs de logement et d'hébergement : les Restos du Cœur gèrent 5 résidences sociales et 3 hôtels sociaux qui proposent un hébergement temporaire de quelques mois à 2 ans. L'association s'est par ailleurs engagée dans l'intermédiation locative, c'est-à-dire dans la sous-location (en bail associatif ou bail glissant) ou la gestion via l'Aide au Logement Temporaire (ALT).

Les dispositifs d'insertion par l'activité économique (IAE) : les Restos du Cœur ont développé des dispositifs d'accompagnement des personnes qui subissent de longues périodes de rupture sociale et d'inactivité professionnelle. En matière d'insertion, les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) ont concerné près de 1 800 personnes en 2014. Dans ce cadre, une centaine d'ateliers et de chantiers d'insertion ont vu le jour.

A noter que ces activités sont souvent une façon aussi pour les organismes de renforcer et prolonger leur vocation sociale, en mettant en place des chantiers d'insertion par exemple sur des activités logistiques (tris de denrées, etc.) dans le cadre des approvisionnements de l'aide alimentaire (ex. chantiers d'insertion de l'ANDES).

Il faut souligner que **pour ces dispositifs, l'aide alimentaire ne joue pas le rôle de « porte d'entrée » puisqu'ils ne sont pas spécifiquement destinés aux bénéficiaires de l'aide alimentaire** (pour intégrer un chantier d'insertion, il faut avoir été orienté par Pole emploi et correspondre à des critères précis). En cela, ces missions d'accompagnement social se distinguent de celles évoquées dans le chapitre précédent.

5. L'accompagnement des « accompagnants » : l'outillage et les formations déployées par les réseaux pour améliorer l'accompagnement

Ces activités d'accompagnement représentent une lourde charge en termes de gestion ainsi qu'un effort en matière de formation du personnel (essentiellement bénévole). A cet égard, les rapports d'activités des associations têtes de réseau soulignent les efforts réalisés en interne en matière de formation et de suivi des bénévoles.

- En janvier 2015, création d'un Pôle au sein des Restos du Cœur dédié à la mise en place de formations et à l'animation du parcours des bénévoles
- En 2014, le SPF a réalisé 27 sessions de formation pour 302 bénévoles : échange d'expériences, apports théoriques sur la communication, la transmission d'informations sur les dispositifs d'accès aux droits fondamentaux, sur la constitution d'un réseau de partenaires ou encore la réalisation d'un rapport de fonctionnement. L'objectif est donc de transmettre aux acteurs du mouvement un ensemble des compétences et de savoir-faire afin qu'ils puissent construire une démarche globale de soutien et d'accompagnement des personnes accueillies.

- La FFBA met à disposition 155 cuisinettes mobiles et des animateurs dédiés rattachés aux 79 BA départementales. Ces animateurs réalisent des ateliers cuisines et forment les intervenants des associations pour la réalisation de ces ateliers, lorsqu'elles disposent des moyens pour le faire. Elle réalise 25 à 30 actions annuelles de formation à l'écoute sur 2 jours, à destination des bénévoles pour améliorer les conditions d'accueil des bénéficiaires, en partenariat avec l'organisme Astrée.
- A la Croix Rouge, afin de mieux préparer les bénévoles à l'accompagnement, des formations obligatoires ont été instaurées à leur égard : ils doivent désormais suivre un module « Connaître les dispositifs sociaux » et un module « Accueil écoute ». Des « fiches de poste » pour les bénévoles ont également été établies, dans le but de faire en sorte que chaque bénévole ait au moins une affinité voire une réelle capacité à effectuer la tâche qui lui est attribuée.

Partie 2

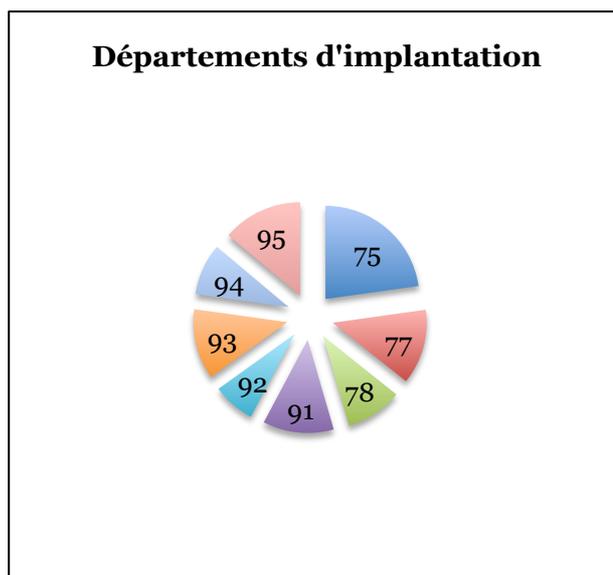
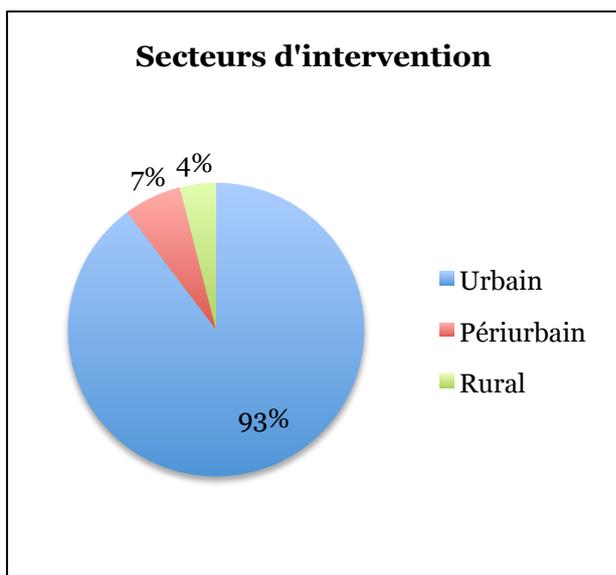
Les acteurs et les pratiques de l'aide alimentaire en Ile-de-France : résultats de l'enquête auto-administrée

Cette partie vise à caractériser l'échantillon d'associations ayant répondu à l'enquête par questionnaire réalisée en Ile-de-France (soit un panel total de 123 structures). En croisant et en analysant ces résultats, trois principales catégories d'associations de l'aide alimentaire vont ensuite être définies.

A. L'aide alimentaire en Ile-de-France : les résultats de l'enquête auto-administrée

1. Données générales concernant les structures

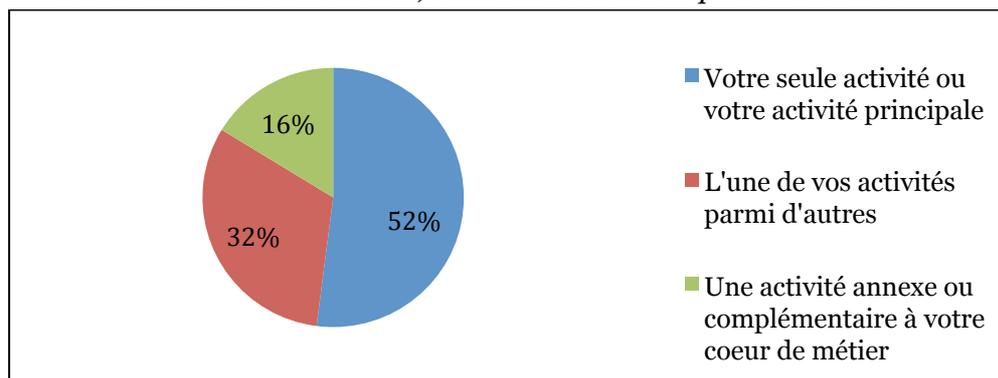
Les associations répondantes³⁰ ont en grande majorité déclaré intervenir **en secteur urbain**, ce qui est conforme à la cartographie des associations de l'aide alimentaire réalisée par la DRIAAF. Notre panel de structures répondantes comprend une proportion importante de structures implantées à Paris, en Seine-et-Marne et dans le Val d'Oise. Viennent ensuite l'Essonne et la Seine-Saint-Denis ; les Yvelines, le Val-de-Marne et les Hauts-de-Seine sont moins représentés.



L'aide alimentaire représente une activité structurante pour la grande majorité des structures répondantes (80% des répondants la classent ainsi parmi leurs trois activités principales). Cependant, notre panel est composé de structures aux activités diversifiées. **Pour près de la moitié des organismes de notre panel, l'aide alimentaire représente « une activité parmi d'autres » (32%) ou une activité « annexe ou complémentaire à leur cœur de métier » (16%).**

³⁰ Rappelons que seules les associations hors réseau national ont été destinataires de l'enquête. Or, malgré l'entrée par le prisme de l'habilitation régionale, il est à souligner que notre panel de 123 structures comprend **quelques organismes habilités nationalement, du fait de leur présence dans les listes transmises**. 12 structures sont adhérentes à l'ANDES, une appartient au réseau Croix-Rouge et une au Secours Catholique. De plus, 4 structures nous ayant renvoyé le questionnaire sont habilitées nationalement via la Société Saint Vincent de Paul. 18 structures répondantes sont donc adhérentes à un réseau national.

« Dans le cadre de votre action, l'aide alimentaire représente-t-elle : »



« L'aide alimentaire est-elle l'une de vos trois activités principales ? »

	Effectifs	Fréquence
Oui	99	80%
Non	24	20%
Total	123	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 123

L'activité des structures de notre panel recouvre donc plusieurs domaines d'intervention. Parmi une large gamme d'activités évoquées, **l'accès aux droits (22%), l'hébergement (21%) et l'accès à la culture et aux loisirs (15%)** font partie des champs d'intervention les plus fréquemment évoqués.

« Quelles sont vos trois principales activités (3 choix maximum) ? »

	Effectifs	Fréquence
L'aide alimentaire	 99	80%
L'accès aux droits	 27	22%
L'hébergement	 26	21%
L'accès à la culture et aux loisirs	 18	15%
L'accompagnement vers l'emploi	 14	11%
L'accès au logement	 11	9%
L'animation sociale / l'éducation populaire	 11	9%
L'accès aux soins / la santé	 9	7%
L'accompagnement des personnes étrangères	 8	7%
L'accompagnement des personnes toxicomanes	 4	3%
L'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales	 4	3%
La lutte contre l'illettrisme	 3	2%
L'accompagnement des personnes atteintes par le VIH / Sida	 3	2%
L'accompagnement des personnes âgées	 3	2%
La lutte contre les discriminations	 2	2%
Total / répondants	123	197%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 268
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Il faut souligner également que **près d'une structure répondante sur trois gère un dispositif d'accueil de jour, un dispositif de logement ou d'hébergement (CHRS ou CHU notamment).**

« Votre association gère-t-elle une ou des structures de type (plusieurs réponses possibles) : »

	Effectifs	Fréquence
Aucune structure de ce type	 86	70%
Accueil de jour	 28	23%
CHRS	 15	12%
Autre type de logement ou d'hébergement	 15	12%
CHU	 13	11%
Maison relais	 6	5%
Résidence sociale	 4	3%
Foyer jeunes travailleurs	 2	2%
Logements passerelles	 1	1%
Total / répondants	123	138%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 170
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

La répartition entre association adhérentes à un réseau et associations complètement indépendantes est à peu près égale. Parmi les 52% d'associations répondantes qui déclare adhérer à un réseau, les plus cités sont la FNARS, la BAPIF et l'ANDES. Les autres réseaux cités ne sont que très faiblement représentés³¹.

« Appartenez-vous à un réseau ou une fédération associative ? » réponses oui :

	Effectifs	Fréquence
Autre	 31	50%
FNARS	 14	23%
ANDES	 12	19%
BAPIF	 11	18%
Société de St Vincent de Paul	 4	6%
FEP (Fédération entraide protestante)	 3	5%
Chantier Ecole	 3	5%
Fédération nationale solidarité femmes	 2	3%
Fédération addiction	 2	3%
Fondation Abbé Pierre (FAP)	 2	3%
UDAF	 2	3%
Fédération Citoyens et Justice	 2	3%
Total / répondants	62	142%

Interrogés : 123 / Répondants : 62 / Réponses : 88
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

³¹ Malgré l'entrée par le prisme de l'habilitation régionale, il est à souligner que notre panel de 123 structures comprend quelques organismes habilités nationalement, du fait de leur présence dans les listes transmises. 12 structures sont adhérentes à l'ANDES, une appartient au réseau Croix-Rouge et une au Secours Catholique. De plus, 4 structures nous ayant renvoyé le questionnaire sont habilités nationalement via la Société Saint Vincent de Paul. 18 structures répondantes sont donc adhérentes à un réseau national.

La grande majorité des associations (82%) compte les Banques Alimentaires parmi leurs sources d’approvisionnement. L’ANDES, quant à elle, approvisionne 21% des associations répondantes.

« *Votre association se fournit elle en denrées auprès d’une autre association habilitée (plusieurs réponses possibles) : »*

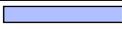
	Effectifs	Fréquence
Banques alimentaires	 99	82%
ANDES	 27	23%
Revivre dans le monde	 22	18%
Aucune de ces associations	 12	10%
Grandes surfaces	 7	6%
Autre	 6	5%
Les paniers de la mer	 3	2%
Le pain de l’espoir	 3	2%
Dons solidaires	 3	2%
ERAC	 2	2%
Total / répondants	121	152%

Interrogés : 123 / Répondants : 121 / Réponses : 207
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Les associations répondantes sont très diverses en termes de budget et de nombre de personnes accueillies. Ces données sont toutefois à analyser avec prudence, ces variables étant parfois « mal » renseignées, et les structures n’ayant pas nécessairement les mêmes modalités de recensement de leur activité. Les données recueillies laissent toutefois entrevoir une grande hétérogénéité des structures, en termes de budgets, d’effectifs et de volume d’activité.

Sur les 110 structures ayant renseigné cette rubrique, **près d’un tiers dispose ainsi d’un budget de moins de 30 000 euros annuels** (l’association Selservice disposant du budget le moins élevé : 1700 euros), alors que **21% des répondants indiquent un budget supérieur à 500 000 euros.**

Budget de la structure (2014)

	Effectifs	Fréquence
Moins de 30 000 €	 34	31%
de 30 000€ à moins de 100 000€	 27	25%
de 100 000€ à moins de 500 000€	 26	24%
500 000€ et plus	 23	21%
Total	110	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 110 / Réponses : 110

La même polarisation entre « petites » et « grosses » structures apparaît en analysant le nombre de personnes accueillies. Sur les 90 associations ayant répondu à cette question, 42% accueillent, annuellement, moins de 750 personnes, tandis que 33% en accueille plus de 1750. Le nombre d’accueils a été renseigné par un peu plus de la moitié des répondants (69 structures) et il en ressort la même polarisation entre petites structures, ayant moins de 500 passages annuels (44% des structures) et les associations enregistrant plus de 3500 passages

annuels (37% des répondant à la question), très peu de structures se situant entre ces deux « blocs ». L'association Les Œuvres de la Mie de Pain fait figure d'*outlier* pour les trois variables, avec un budget annuel de 11 millions d'euros, 1300 personnes inscrites et 670 000 accueils par an.

Enfin, parmi les 65 structures ayant déclaré héberger/loger des personnes en 2014, les trois-quarts ont hébergé/logé moins de 50 personnes. Le CHRS APUI Les Villageoises de Cergy déclare le nombre le plus élevé de personnes hébergées (1530).

Notre échantillon est constitué de structures qui, en majorité (63%), comptent peu d'effectifs salariés (moins de 3). Il faut noter que **40% des structures répondantes ne comptent aucun salarié** : leur activité repose entièrement sur le bénévolat. Notre panel comprend toutefois 20% de structures qui, à l'inverse, comptent une équipe relativement large de professionnels salariés (plus de 15).

Effectifs salariés

	Effectifs	Fréquence
Aucun salarié	 49	40%
de 1 à moins de 3 salariés	 28	23%
de 3 à moins de 15 salariés	 22	18%
15 salariés et plus	 24	20%
Total	123	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 123

Pour la majorité des associations répondantes (67%), **l'activité repose sur la mobilisation de moins d'une trentaine de bénévoles**. L'hétérogénéité des structures répondantes se reflète également dans les effectifs bénévoles mobilisés : notre panel comprend ainsi 20% de très « petites » associations (moins de 10 bénévoles), mais compte également 7% d'organismes déclarant mobiliser plus d'une centaine de bénévoles.

Effectifs bénévoles

	Effectifs	Fréquence
de >0 à 10 bénévoles	 24	21%
de >10 à 30 bénévoles	 53	46%
de >30 à 100 bénévoles	 30	26%
de >100 à 380 bénévoles	 8	7%
Total	115	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 118 / Réponses : 118

Au-delà de l'hétérogénéité de notre panel, on note que **se dessinent deux sortes d'organismes** : des « petites » structures reposant sur le bénévolat et dont l'activité est essentiellement centrée sur l'aide alimentaire, et des organismes plus professionnalisés, avec des effectifs salariés plus conséquents, pour lesquels l'aide alimentaire ne représente qu'une activité parmi d'autres ou une activité annexe (cf. tableau croisé ci dessous).

Place de l'aide alimentaire dans l'activité en fonction du nombre de salariés

	Moins de 1 salarié	de 1 à moins de 3 salariés	de 3 à moins de 15 salariés	15 salariés et plus	Total
Votre seule activité ou votre activité principale	59%	33%	5%	3%	100%
L'une de vos activités parmi d'autres	26	15	28%	31%	100%
Une activité annexe ou complémentaire à votre cœur de métier	5	5	40%	50%	100%
Total	40%	23%	18%	20%	100%

Tableau : % Lignes. Khi2=51,1 ddl=6 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 3) V de Cramer=0,456

2. Les profils des personnes accueillies dans les structures

Cette rubrique du questionnaire fait apparaître, de façon transversale, **la grande diversité des profils des publics accueillis par les associations** : loin de se polariser sur une ou deux catégories de publics, les réponses recueillies sont très éclatées et quasiment tous les profils (tant en terme de ressources qu'en terme de composition familiale) se trouvent largement représentés. Cela semble indiquer à la fois la faible spécialisation des associations répondantes, mais aussi la dimension multiforme de la demande auxquelles elles doivent répondre.

En matière de ressources, si les publics majoritairement accueillis sont **les bénéficiaires de minima sociaux** (pour 86% des répondants), les associations sont également nombreuses (72%) à accueillir des **travailleurs à bas revenus**. Les « grands exclus » en revanche ne représentent un public majoritaire « que » pour 62% des associations répondantes.

Dans les réponses « autres », 12 structures déclarent aussi accueillir des sans-papiers, réfugiés, demandeurs d'asile ou autres migrants.

« *Quels sont les profils majoritaires de personnes que vous accueillez dans votre structure au regard du niveau de ressources ? (Plusieurs réponses possibles)* »

	Effectifs	Fréquence
Bénéficiaires de minima sociaux	 106	86%
Travailleurs à bas revenus	 89	72%
Grands exclus/SDF/personnes sans aucune ressource	 76	62%
Demandeurs d'emploi indemnisés	 75	61%
Retraités	 71	58%

Etudiants	 33	27%
Autre	 29	24%
Total / répondants	123	389%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 479
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Au regard de la situation familiale, les **adultes isolés et les foyers monoparentaux** sont les deux types de publics les plus fréquemment cités par les associations répondantes, bien que les couples, avec ou sans enfants ne soient pas « absents » non plus. Les profils accueillis sont ainsi très divers, et les associations sont rarement spécialisées sur l'accueil d'un seul type de profil.

« *Quels sont les profils majoritaires de personnes que vous accueillez dans votre structure au regard de leur situation familiale? (Plusieurs réponses possibles)* »

	Effectifs	Fréquence
Adultes isolés	 114	95%
Foyers monoparentaux	 97	81%
Couples avec enfants	 90	75%
Couples sans enfants	 73	61%
Mineurs isolés	 11	9%
Autre	 9	8%
Total / répondants	120	328%

Interrogés : 123 / Répondants : 120 / Réponses : 394
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

De plus, **70% des associations affirment avoir remarqué une évolution dans les profils des personnes accueillies**. Parmi les évolutions les plus souvent évoquées dans les réponses ouvertes, les structures citent l'augmentation générale de la précarité (18% des répondants), l'augmentation du nombre de familles monoparentales (16%), le vieillissement de la population des bénéficiaires (14%), l'augmentation des travailleurs pauvres (11%) et des jeunes (11%).

« *Avez-vous remarqué, ces dernières années, une évolution dans les profils des personnes que vous accueillez ?* » (détail des réponses « oui ») :

	Effectifs	Fréquence
Augmentation de la précarité	 22	18%
Plus de familles monoparentales	 19	16%
Vieillessement de la population	 17	14%
Plus de travailleurs pauvres	 14	11%
Plus de jeunes	 14	11%
Plus de personnes isolées	 9	7%
Plus de demandeurs d'asile / étrangers	 8	7%
Des problématiques logement / hébergement	 7	6%
Plus de familles nombreuses	 4	3%
Non recours aux droits / carence administrative	 3	2%
Augmentation des problématiques de surendettement	 2	2%

Dégradation des conditions de santé	 2	2%
Plus de familles	 1	1%
Total / réponses	122	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 79 / Réponses : 122
 Pourcentages calculés sur la base des réponses

3. Les pratiques des associations en matière de distribution de l'aide alimentaire

54% des associations proposent une aide alimentaire au sein-même de leur structure et 40% proposent cette aide dans le cadre d'une épicerie sociale. Certaines pratiques de distribution sont beaucoup plus marginales, à l'instar des dispositifs itinérants (4%) et des livraisons à domicile (4%). En revanche, les données reflètent le nombre relativement important de structures gérant un accueil de jour ou un dispositif d'hébergement, puisque ces deux types de lieux sont respectivement cités par 22% et 9% des répondants.

« L'aide alimentaire proposée par votre structure s'effectue (plusieurs réponses possibles) : »

	Effectifs	Fréquence
Dans les "murs" de votre structure	 66	54%
Dans le cadre d'une épicerie sociale	 49	40%
Au sein d'un accueil de jour	 27	22%
Au sein d'un centre d'hébergement	 11	9%
Dans un ou plusieurs centres de distribution fixes	 10	8%
Dans des locaux annexes de votre structure	 7	6%
Dans le cadre d'un dispositif itinérant (permanence mobile, camion, maraude...)	 5	4%
Dans le cadre d'une livraison à domicile	 5	4%
Autres.	 3	2%
Total / répondants	123	149%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 183
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

La forme d'aide alimentaire la plus importante dans notre panel est celle des denrées brutes à cuisiner (83% des associations), loin devant les repas chauds (23%) et les collations/sandwichs (17%).

« Sous quelle forme l'aide alimentaire est-elle proposée aux personnes accueillies (plusieurs réponses possibles) ? »

	Effectifs	Fréquence
Denrées brutes à cuisiner	 99	83%
Repas chauds servis sur place	 28	23%
Sandwichs/collations	 20	17%
Aides financières	 16	13%
Autres.	 13	11%
Plateaux repas à emporter	 5	4%
Total / répondants	120	

Interrogés : 123 / Répondants : 120 / Réponses : 181

Pourcentages calculés sur la base des répondants

Si les distributions de repas chauds et sandwichs concernent naturellement avant tout les accueils de jours et centres d'hébergement, on observe cependant que la distribution de denrées brutes s'effectue dans tous les types de distribution (y compris dans les foyers d'hébergement, les accueils de jour, les dispositifs itinérants).

Les formes de l'aide alimentaire par types de distribution

	Repas chauds servis sur place	Plateaux repas à emporter	Sandwichs/collations	Denrées brutes à cuisiner	Aides financières	Autres	Total
Dans le cadre d'un dispositif itinérant (permanence mobile, camion, maraude...)	22	11	11	44	11		100
Dans le cadre d'une livraison à domicile	10	10		50	20	10	100
Au sein d'un accueil de jour	25	7	18	30	14	5	100
Au sein d'un centre d'hébergement	32	8	16	32	12		100
Dans le cadre d'une épicerie sociale	5	2	6	71	8	8	100
Dans un plusieurs centres de distribution fixes	8		15	69		8	100
Dans les "murs" de votre structure	17	3	11	51	9	10	100
Dans des locaux annexes de votre structure	29	7	14	36	7	7	100
Autres	40			60			100
Total	17	4	11	50	10	7	100

Tableau : % Lignes. Khi2=34,9 ddl=40 p=0,7 (Val. théoriques < 5 = 37) V de Cramer=0,153

S'agissant de la distribution de denrées brutes, les pratiques semblent favoriser la possibilité du « choix » pour les bénéficiaires (à relier, peut être, au nombre d'épiceries sociales répondantes). Ainsi, seules 36% des associations proposent un colis entièrement composé en amont. La majorité des réponses apportées font référence à des

pratiques de choix plus ou moins « encadrées » : **43% des structures déclarent que les bénéficiaires peuvent choisir librement les produits alimentaires**, 45% indiquent des pratiques de choix un peu plus limitées (au sein de familles de produits ou d'une liste préétablie).

« Si vous proposez des denrées brutes, merci de préciser s'il s'agit (plusieurs réponses possibles) : »

	Effectifs	Fréquence
De denrées librement choisies par le bénéficiaire	 46	43%
De colis/panier préparés en amont par l'association	 38	36%
De denrées choisies par le bénéficiaire au sein de différentes familles de produits	 38	36%
De colis composés par le bénéficiaire dans le cadre d'une liste de denrées pré-établies	 10	9%
Autres formes de mise à disposition de denrées brutes	 5	5%
Total / répondants	107	128%

Interrogés : 123 / Répondants : 107 / Réponses : 137

Pourcentages calculés sur la base des répondants

Près de la moitié des structures répondantes demandent une participation financière à leurs bénéficiaires (49%) – donnée qui est peut être à mettre en lien avec la présence d'épicerie sociale parmi les associations ayant répondu. Cette participation financière est souvent modulée en fonction des ressources du ménage et de sa composition familiale (46%), et du prix du marché des produits (44% des répondants qui demandent une participation). Les épicerie sociale demandent en effet une participation financière de l'ordre de 10% à 30% du prix des produits proposés.

« Dans le cadre de l'aide alimentaire, une participation financière est-elle demandée au bénéficiaire ? »

	Effectifs	Fréquence
Oui	 60	49%
Non	 52	42%
Cela dépend des formes d'aide	 9	7%
Autres	 2	2%
Total / répondants	123	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 123 / Réponses : 123

Enfin, les trois-quarts des structures affirment proposer une aide alimentaire toute l'année et 22% presque toute l'année (en raison d'une fermeture en juillet-août). Seuls 2% des répondants limitent leur activité à certaines périodes de l'année. Le rajout de la modalité « Presque toute l'année » (non proposée dans le questionnaire) a été dicté par le nombre élevé de réponses mentionnant une fermeture estivale uniquement, réponses qui ne nous ont pas semblé pouvoir être qualifiées par la modalité « Uniquement à certaines périodes de l'année ».

4. Modalités d'accès à l'aide alimentaire

Les ressources et le lieu de résidence sont cités comme critères d'accès à l'aide alimentaire quelle que soit sa forme, à l'exception des repas chauds qui sont en majorité (70% des répondants) en accès libre et universel. Dans le cadre de la distribution de colis, 38% des structures qui en font les attribuent sous conditions de ressources (avec ou sans dépannage d'urgence) et 38% avec une conditionnalité de lieu de résidence. Un critère fréquemment mentionné en plus est l'orientation préalable obligatoire par un travailleur social. Les épiceries sociales déclarent imposer également, pour 64% d'entre elles, une condition de ressource (avec ou sans dépannage d'urgence) mais sont plus nombreuses que les distributions de colis à avoir un critère de lieu de résidence (75%). Près de 23% d'entre elles requièrent aussi une orientation par un travailleur social. Enfin, les aides financières ne sont proposées que par 18 structures du panel. Parmi celles-ci, 44% les attribuent en fonction du niveau de ressource et 33% en fonction du lieu de résidence.

« Pour chacun des modes de distribution des denrées que propose votre structure, préciser quelles sont les modalités d'accès à l'aide alimentaire : »

➤ *Distribution de denrées sous forme de colis / paniers :*

	Effectifs	Fréquence
Accès conditionné aux ressources des ménages	 26	38%
Accès conditionné au lieu de résidence	 26	38%
Accès conditionné à d'autres critères.	 23	33%
Accès libre dans le cadre d'un "dépannage" d'urgence puis conditionné aux ressources	 19	28%
Accès libre et universel (sans condition ni justificatif requis)	 9	13%
Total / répondants	69	149%

Interrogés : 123 / Répondants : 69 / Réponses : 103
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

➤ *Distribution de repas chauds, collations*

	Effectifs	Fréquence
Accès libre et universel (sans condition ni justificatif requis)	 28	70%
Accès conditionné à d'autres critères.	 9	23%
Accès libre dans le cadre d'un "dépannage" d'urgence puis conditionné aux ressources	 3	8%
Accès conditionné aux ressources des ménages	 3	8%
Accès conditionné au lieu de résidence	 3	8%
Total / répondants	40	115%

Interrogés : 123 / Répondants : 40 / Réponses : 46
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

➤ *Epicierie sociale*

	Effectifs	Fréquence
Accès conditionné au lieu de résidence	 40	75%
Accès conditionné aux ressources des ménages	 34	64%
Accès conditionné à d'autres critères.	 25	47%
Accès libre dans le cadre d'un "dépannage" d'urgence puis conditionné aux ressources	 12	23%
Accès libre et universel (sans condition ni justificatif requis)	 2	4%
Total / répondants	53	213%

Interrogés : 123 / Répondants : 53 / Réponses : 113
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

➤ *Aides financières*

	Effectifs	Fréquence
Accès conditionné aux ressources des ménages	 8	44%
Accès libre dans le cadre d'un "dépannage" d'urgence puis conditionné aux ressources	 6	33%
Accès conditionné au lieu de résidence	 6	33%
Accès conditionné à d'autres critères.	 4	22%
Total / répondants	18	133%

Interrogés : 123 / Répondants : 18 / Réponses : 24
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

63% des associations réservent leur aide alimentaire aux personnes orientées au préalable par un travailleur social.

« Pour bénéficier de l'aide alimentaire proposée par votre structure, les personnes doivent-elles avoir été orientées au préalable par un travailleur social ? »

	Effectifs	Fréquence
Oui	 77	63%
Non	 41	34%
Autres	 5	4%
Total / répondants	122	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 122 / Réponses : 123
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Enfin, 70% des structures répondantes limitent la durée d'accès à leur aide alimentaire. Généralement renouvelable, cette durée d'accès est en général inférieure à six mois.

5. L'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide alimentaire

76% des associations répondantes déclarent proposer un accompagnement, qu'il soit individuel et/ou collectif. Au sein de notre panel, près d'une structure sur 4 déclare donc ne pas proposer d'accompagnement.

Proposez-vous un accompagnement aux personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire ?

	Effectifs	Fréquence
Oui	 92	76%
Non	 29	24%
Total	121	100%

Pourcentages calculés sur la base des répondants soient 121 structures sur 123 interrogées.

En matière d'accompagnement individuel, l'activité d'accueil d'écoute et d'orientation semble constituer l'offre « de base » puisqu'elle représente 25% de l'ensemble des réponses et que 92% des structures déclarent la pratiquer.

L'autre modalité d'accompagnement individuel la plus fréquemment citée est l'accompagnement dans l'accès aux droits sociaux et l'accompagnement administratif (53%). L'accompagnement dans l'accès au logement concerne également 40% des répondants.

« En matière d'accompagnement individuel, quelles sont les activités proposées par votre organisme ? »

	Effectifs	Fréquence
Accueil, écoute, information et orientation	84	92%
Accès aux droits sociaux / accompagnement administratif	48	53%
Suivi individuel global par un bénévole ou salarié de la structure	38	42%
Accompagnement dans l'accès au logement/à l'hébergement	36	40%
Accompagnement dans la recherche d'emploi	33	36%
Suivi psychologique	19	21%
Accompagnement budgétaire individuel	19	21%
Soutien à la parentalité	16	18%
Conseil juridique	15	16%
Suivi médical	13	14%
Autre	13	14%
Total / répondants	91	367%

Interrogés : 123 / Répondants : 91 / Réponses : 334
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Les activités collectives proposées par les structures enquêtées sont orientées sur deux axes principaux, les **sorties et les loisirs culturels** d'une part (65% des répondants), ainsi que les activités **autour de l'alimentation** : l'atelier cuisine est proposé par 61% des structures, et 47% proposent des ateliers santé/équilibre nutritionnel.

« En matière d'accompagnement collectif, quelles sont les activités proposées par votre organisme ? »

	Effectifs	Fréquence
Activités de loisirs/sorties culturelles	 47	65%
Ateliers cuisine	 44	61%
Ateliers santé/équilibre nutritionnel	 34	47%
Ateliers bien-être	 28	39%
Ateliers pour la recherche d'emploi	 20	28%
Ateliers informatique	 18	25%
Ateliers socio-linguistiques/alphabétisation/cours de FLE	 16	22%
Autres	 16	21%
Ateliers de gestion budgétaire	 15	21%
Ateliers coiffure	 15	15%
Activités sportives	 11	14%
Jardin partagé	 10	7%
Soutien scolaire	 5	65%
Total / répondants	72	388%

Interrogés : 123 / Répondants : 72 / Réponses : 279

Pourcentages calculés sur la base des répondants

On note des différences, en matière d'accompagnement, en fonction du degré de professionnalisation des structures. Ainsi, les structures ne comptant aucun salarié :

- sont moins nombreuses à proposer un accompagnement (59% contre 91% pour les structures de plus de 3 salariés)
- se limitent plus souvent à la fonction accueil / écoute/orientation

Les structures professionnalisées, quant à elles, proposent plus fréquemment des accompagnements collectifs plus « techniques » (ateliers recherche d'emploi, ateliers sociolinguistiques, ateliers d'informatique...).

Concernant l'animation des activités d'accompagnement, **les associations comptent davantage sur les bénévoles que les salariés pour animer les activités collectives** (67% vs 58% pour les salariés), **tandis qu'elles attribuent plus fortement l'accompagnement individuel aux salariés** (60% vs 55% pour les bénévoles) – mais les différentiels sont assez faibles, compte tenu notamment du faible nombre de salariés dans les structures.

Salariés et bénévoles confondus sont plus souvent impliqués dans l'accompagnement individuel que collectif, où **la contribution de prestataires externes est plus importante** (environ 45% vs 15% pour l'accompagnement individuel).

Les bénéficiaires eux-mêmes sont cités par **23% des répondants comme animateurs d'activités collectives**.

L'implication des bénéficiaires, que ce soit au niveau de la définition de l'offre d'activités ou de l'évaluation de l'accompagnement, est cependant encore embryonnaire. 60% des 107 structures répondantes indiquent ne pas impliquer les bénéficiaires dans la définition de l'offre d'accompagnement.

Quant à la question concernant l'évaluation de l'accompagnement, 95 structures y ont répondu. 39% d'entre elles indiquent ainsi ne pas impliquer les bénéficiaires dans l'évaluation de l'accompagnement proposé, contre 32% les impliquant. Les associations déclarant ne pas réaliser d'évaluation formelle de leur accompagnement constituent enfin 29% des structures répondantes.

« Les bénéficiaires de l'aide alimentaire de votre structure ont-ils été impliqués dans la définition de l'offre d'activités (type d'activité, choix du lieu, choix des horaires, déroulé pratique d'une session/atelier... etc.) ? »

	Effectifs	Fréquence
Non	 64	60%
Oui	 22	21%
Partiellement	 21	20%
Total	107	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 107 / Réponses : 107

« Les participants ont-ils été impliqués dans l'évaluation de l'accompagnement que vous proposez ? »

	Effectifs	Fréquence
Non	 37	39%
Oui	 30	32%
Vous ne réalisez pas d'évaluation formelle de cet accompagnement	 28	29%
Total	95	100%

Interrogés : 123 / Répondants : 104 / Réponses : 104

6. Les partenaires des structures

Les mairies (69%) et les **services sociaux départementaux** (66%) s'imposent comme les partenaires principaux des structures enquêtées. Les structures répondantes sont **très inscrites dans le tissu associatif local**, puisque les partenariats sont fréquents, tant avec les associations d'aide alimentaire (3^{ème} partenaire) qu'avec les autres associations en général.

La CAF est aussi citée par 37% des associations. Parmi les réponses « autres », les partenaires les plus fréquemment cités sont les intermédiaires de l'emploi.

« Dans le cadre de votre activité, pouvez-vous préciser quels sont les partenaires avec lesquels vous collaborez le plus fréquemment : »

	Effectifs	Fréquence
Mairie	 84	69%
Services sociaux du Conseil départemental	 80	66%
Associations d'aide alimentaire	 48	39%
CAF	 45	37%
Autres associations du territoire	 38	31%
SIAO	 29	24%
CPAM	 23	19%
Centres d'hébergement	 20	16%
Autre partenaire	 15	12%
Points d'Accès aux Droits et Maisons de la Justice et du Droit	 8	7%
Bailleurs sociaux	 6	5%
Total / répondants	122	325%

Interrogés : 123 / Répondants : 122 / Réponses : 396

Pourcentages calculés sur la base des répondants

Concernant la nature des collaborations établies avec les partenaires, **83% des structures indiquent bénéficier d'une orientation des ménages par le partenaire vers leur structure.** En revanche, « seules » **40% des structures (44 structures) déclarent orienter des ménages vers leurs partenaires.** Ce chiffre interroge, compte tenu de l'importance de l'« accueil, écoute, information et orientation » des bénéficiaires comme pratique d'accompagnement. L'hypothèse que l'on peut faire est que cette fonction concerne davantage l'écoute et l'information que l'orientation.

« Quelle est la nature des collaborations établies avec ces partenaires ? »

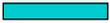
	Effectifs	Fréquence
Orientation des ménages du partenaire vers la structure	 92	83%
Orientation des ménages de votre structure vers les partenaires	 44	40%
Accompagnement conjoint de certains ménages	 25	23%
Montage de projets communs	 22	20%
Autres	 11	10%
Total / répondants	111	175%

Interrogés : 123 / Répondants : 111 / Réponses : 194

Pourcentages calculés sur la base des répondants

Seulement 27% des structures déclarent accueillir des permanences de partenaires externes. Parmi celles-ci, les permanences les plus citées concernent l'alcoolisme, la nutrition et en général la santé ; viennent ensuite les permanences d'autres associations (sans détail du contenu), celles des CCAS et les permanences juridiques.

« En cas de permanences réalisées par des partenaires extérieurs au sein de votre structure, merci de préciser les noms des partenaires en question : »

	Effectifs	Fréquence
Permanences alcoolisme, nutrition, santé	 11	33%
Autre association	 9	27%
CCAS	 7	21%
Permanences juridiques	 5	15%
Permanences liées aux économies d'énergie	 4	12%
CAF	 4	12%
Permanences culturelles	 3	9%
CPAM	 3	9%
Total / répondants	33	130%

Interrogés : 123 / Répondants : 33 / Réponses : 46
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

B. Analyse croisée des données et catégorisation des structures enquêtées

Dans la partie 1.B, les trois principales catégories de structures intervenant dans l'aide alimentaire ont été esquissées : les organismes dont l'activité structurante/ principale est la mise en œuvre de l'aide alimentaire, desquels font partie certaines antennes locales des grands réseaux nationaux et les micro-associations locales spécialisées dans l'aide alimentaire ; les organismes « généralistes » pour lesquels l'aide alimentaire s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions diversifiées, qui incluent certaines entités rattachées aux têtes de réseaux habilitées nationalement, les petites associations généralistes locales et les CCAS ; et enfin les associations spécialisées dans un autre champ, souvent gestionnaires de structures socio-médicales ou d'hébergement. A l'exception des antennes des réseaux nationaux et des CCAS qui ne faisaient pas partie de l'échantillon de l'enquête par questionnaire, l'analyse des résultats de l'enquête auto-administrée permet de mieux qualifier ces différents profils d'associations.

1. Les micro-associations locales dont l'activité structurante/principale est la mise en œuvre de l'aide alimentaire

Pour ces associations, l'aide alimentaire représente **la seule activité ou l'activité principale** (approximativement la moitié du panel de nos répondants). Lorsqu'elles portent d'autres activités, ces dernières sont souvent centrées sur l'accès à la culture et l'accès aux droits. Ces associations spécialisées ne gèrent pas de structure de logement/hébergement et sont indépendantes : elles sont une minorité à adhérer à une fédération.

Ces associations reposent en grande partie sur du travail bénévole. 60% d'entre elles n'ont **aucun salarié**, et un tiers en a 1 ou 2. En revanche, elles s'appuient sur un **nombre important de bénévoles** : 40% en a entre 10 et 30, et 25% entre 30 et 50. Leurs **moyens financiers sont limités** : elles sont 55% à disposer d'un budget inférieur à 50 000 € annuels, dont 30% disposant de moins de 20 000 €.

Ces structures distribuent l'aide alimentaire sous forme de denrées brutes (pour 90%) **via une épicerie sociale ou dans leurs locaux mêmes**. Peu nombreuses sont les associations qui combinent ces deux modes de distribution, ce qui indique que parmi les petites structures spécialisées dans l'aide alimentaire se distinguent deux sous-catégories : les épiceries sociales et les petites associations distribuant l'aide alimentaire dans leurs locaux.

Les deux catégories se distinguent dans le degré de choix laissé au bénéficiaire parmi les produits distribués : les micro-associations distribuant dans leurs locaux proposent plus souvent des colis préparés en amont (55% d'entre elles) tandis que les épiceries sociales laissent en grande majorité libre choix au bénéficiaire. De plus, **une participation financière est demandée** par la quasi totalité des épiceries sociales, tandis que 45% des associations qui distribuent dans leurs locaux n'en demandent pas. Les petites associations qui distribuent dans leurs locaux sont aussi ouvertes moins souvent que les petites épiceries

sociales : 45% d'entre elles ferment pendant les mois d'été, ce qui n'est le cas que de 22% des épiceries sociales.

En général **l'orientation par un travailleur social est requise** par toutes les petites structures spécialisées, et elle est systématique pour les épiceries sociales. La contractualisation avec le bénéficiaire est une pratique courante pour la plupart des épiceries sociales mais moins pour les petites associations distribuant dans leurs murs.

Les profils majoritaires qu'elles accueillent au regard de leurs ressources sont **les bénéficiaires des minimas sociaux, les travailleurs à bas revenu et les chômeurs indemnisés**. Concernant les autres profils, les épiceries sociales sont proportionnellement plus nombreuses à accueillir des chômeurs indemnisés et des retraités, tandis que les petites structures accueillent plus de grand exclus et SDF.

Les petites structures qui distribuent l'aide alimentaire dans leurs locaux proposent moins souvent un accompagnement que les petites épiceries sociales : elles sont 45% à en proposer, tandis que les deux-tiers des petites épiceries sociales en proposent. **Les modalités d'accompagnement proposées sont peu nombreuses** : moins de deux modalités d'accompagnement individuel par structure, en moyenne ; et 2,5 modalités collectives proposées en moyenne. L'accompagnement proposé, quel que soit le type de structure, est majoritairement **de l'accueil, écoute, information et orientation**. Les épiceries sociales font aussi, plus que les autres petites structures, de l'accompagnement aux droits sociaux. **L'accompagnement collectif est rarement proposé par les petites structures**. Les épiceries sociales en proposent plus souvent et il s'agit pour la plupart d'ateliers cuisine/équilibre nutritionnel, de sorties culturelles, et d'activités bien-être/coiffure.

L'inscription partenariale de ces structures est moins diversifiée que pour les autres catégories (3 partenaires en moyenne). Les liens sont établis essentiellement avec les mairies et services sociaux départementaux.

L'EpicYerres et Vivre Mieux, deux petites épiceries sociales en Essonne et Seine-et-Marne

Créée en 2008 à l'initiative de la municipalité de Yerres, **l'EpicYerres** déclare être spécialisée dans l'aide alimentaire, et n'a pas d'autres activités principales. Elle n'adhère à aucune fédération et reçoit ses denrées uniquement des Banques Alimentaires. Avec un budget annuel qui se situe dans la tranche intermédiaire (45 000 €), l'épicerie n'a aucun salarié et repose uniquement sur le travail de 30 bénévoles. Elle a accueilli 333 personnes en 2014. L'épicerie est ouverte toute l'année. Les bénéficiaires sont nécessairement orientés par un travailleur social, mais aucune contractualisation ne leur est imposée. L'association déclare ne pas effectuer d'accompagnement, mais propose des activités collectives qui mobilisent les bénévoles, des intervenants d'autres associations et des prestataires externes : ateliers cuisine, ateliers bien-être et sorties culturelles.

L'épicerie sociale Vivre Mieux est basée à Torcy et existe depuis 2013. Elle dispose d'un budget très limité (3800€ annuels) et du travail de 9 bénévoles. Depuis 2013 (3 ans d'existence), l'épicerie a accueilli 320 personnes, ce qui laisse supposer qu'elle accueille une

centaine de bénéficiaires par an. Elle fait partie du réseau du centre social OMAC de Torcy, mais d'aucune fédération. La structure est ouverte toute l'année. Les bénéficiaires sont en général orientés par un travailleur social, mais ce n'est pas une condition. L'épicerie ne propose aucune activité d'accompagnement individuel ou collectif.

La Cène du Jeudi et Villemomble Partage, deux petites associations de « bienfaisance » à Paris et en Seine-Saint-Denis

La Cène du Jeudi est une initiative de la paroisse Saint-Jean-Baptiste de La Salle, située dans le 15^{ème} arrondissement de Paris. Il s'agit d'une distribution de repas chauds hebdomadaires gratuits (sauf en juillet et août). Ce projet dispose d'un budget de 2 800 € et les denrées proviennent de l'ANDES et des Banques Alimentaires. 2166 personnes ont bénéficié d'un repas en 2014. 114 bénévoles (des paroissiens) ont été mobilisés pour les distributions. L'accès aux repas est libre et universel, aucune condition ni justificatif ne sont requis. Aucun accompagnement n'a été réalisé en marge de ces repas.

Villemomble Partage a été créée en 1996. L'association distribue des colis gratuits chaque semaine à des familles en difficulté. L'association s'approvisionne auprès des Banques Alimentaires et bénéficie d'un budget de 20 000 € annuels environ. Elle n'a pas de salariés. 15 bénévoles s'occupent des distributions, jusqu'à 60 lors des collectes alimentaires dans les supermarchés. Les bénéficiaires sont suivis par un travailleur social et l'association ne réalise pas d'accompagnement en marge de l'aide qu'elle distribue.

2. Les associations « généralistes », pour lesquelles l'aide alimentaire s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions diversifiées

Cette catégorie regroupe les structures pour lesquelles l'aide alimentaire ne représente qu'une activité parmi d'autres ou une activité annexe, souvent effectuée dans le cadre d'une **structure d'accueil généraliste** (accueil de jour, centre social...), mais aussi parfois dans le cadre d'une **épicerie sociale**. Ces associations développent une palette d'actions diversifiées, notamment dans le domaine de **l'animation sociale, de l'accès à la culture et l'éducation populaire**, mais ne gèrent pas d'établissement d'hébergement. La majorité de ces associations généralistes adhère à une fédération, et les plus citées sont la FNARS et l'ANDES.

Un peu plus de la moitié de ces organismes dispose d'un **budget moyen**, compris entre 50 000 € et 500 000 € par an. Leurs moyens humains se situent aussi à un niveau intermédiaire : **elles sont également environ 60% à salarier entre 1 et 15 personnes** (mais 1/3 à n'avoir aucun salarié). La plupart peuvent compter sur le travail de 10 à 30 bénévoles.

Les personnes accueillies par les structures généralistes sont plus souvent des retraités et des étudiants que la moyenne générale, et moins souvent des grands exclus et des travailleurs à bas revenus. Leurs modalités de distribution principales sont les **distributions « dans les**

murs » de la structure, au sein d'un accueil de jour et dans le cadre d'une épicerie sociale. Elles sont plus nombreuses que la moyenne à distribuer des sandwiches/collations et moins nombreuses à proposer des denrées brutes, mais cette dernière forme de l'aide alimentaire reste celle qui est mentionnée le plus souvent (par 60% des structures généralistes).

La moitié des structures – correspondant *grosso modo* à la part du panel composé d'épiceries sociales – demande une **participation financière**, une **orientation par un travailleur social** et une **contractualisation**. Ces épiceries limitent aussi la durée d'accès à l'aide. L'autre moitié des structures ne demande généralement pas de participation financière et ne limite pas l'accès à l'aide alimentaire. Quel que soit leur type, la grande majorité des structures généralistes est ouverte toute l'année.

90% de ces associations proposent un accompagnement. Celui-ci, autant individuel que collectif, est **très divers** : chaque structure propose en moyenne **8 modalités d'accompagnement** (individuel et collectif). En plus de l'accueil/écoute proposé par une grande partie d'entre elles, les structures sont en mesure d'accompagner les bénéficiaires dans **l'accès aux droits sociaux, au logement et à l'emploi** et aussi de leur fournir un **suivi individuel global** ; ainsi que, collectivement, des **ateliers cuisine, loisirs/culture, bien-être et autour de la recherche d'emploi**. Les animations sont gérées à effectifs à peu près égaux par des salariés et des bénévoles.

Le Centre Social l'Orange Bleue en Seine-Saint-Denis

Le Centre Social l'Orange Bleue de Clichy-Sous-Bois, adhérent à la Fédération des Centres Sociaux, est un équipement dont la vocation est l'animation sociale globale. L'aide alimentaire n'est pour cette association qu'une activité annexe. Le centre emploie 9 salariés et bénéficie du travail de 15 bénévoles et d'un service civique. 200 familles y adhèrent. L'aide alimentaire y est distribuée sous forme de goûters pour les enfants qui fréquentent le centre social, toute l'année, en accès libre et universel. Le centre s'approvisionne auprès de l'ERAC, une association spécialisée dans l'aide alimentaire qui elle-même reçoit ses denrées de la BAPIF. Le Centre Social l'Orange Bleue déclare ne pas proposer d'accompagnement aux bénéficiaires de l'aide alimentaire. L'on peut considérer que comme il s'agit d'enfants qui fréquentent le centre, ceux-ci sont suivis par ailleurs grâce au panel d'activités socio-culturelles et de loisirs que le centre leur propose.

L'Association Familiale Protestante de Maranatha, une association familiale du Val-d'Oise

L'association familiale protestante de Maranatha (AFPM), fondée en 1997 à Osny, est une association de défense des intérêts des familles du Val d'Oise. L'aide alimentaire est donc pour elle une activité parmi d'autres, intégrée au sein d'un pôle de solidarité. Elle appartient à plusieurs réseaux d'associations familiales mais aussi à celui des Banques Alimentaires. Elle propose dans son centre social à la fois des colis alimentaires et des colis vestimentaires, ainsi que des repas et collations. Elle dispose d'un budget annuel de près de 55 000 €. 1398 personnes ont été accueillies en 2014, et 7856 colis alimentaires ont été distribués la même année. L'association a 2 salariés et s'appuie sur 17 bénévoles, 1 volontaire en service civique et

1 stagiaire. Elle compte parmi ses bénéficiaires des retraités ainsi que des familles monoparentales. L'aide alimentaire est distribuée dans les locaux de la structure toute l'année, en contrepartie d'une participation financière et sous réserve d'une orientation par un travailleur social. Cependant elle ne fait pas l'objet d'une contractualisation et sa durée d'accès n'est pas limitée. L'association propose un accompagnement varié au plan collectif et individuel : ateliers sociolinguistiques, soutien scolaire, jardin partagé, ainsi qu'un accompagnement administratif, budgétaire, à l'accès au logement et à la parentalité. Un suivi individuel global est également réalisé.

Une délégation de la Croix-Rouge dans le Val-de-Marne

L'antenne de la Croix-Rouge de Fresnes-Rungis développe, comme les autres antennes locales de cette association nationale, toute une série de missions (éducation populaire, accès aux soins, accompagnement de personnes étrangères, de femmes victimes de violences conjugales, de personnes âgées...) et l'aide alimentaire n'en est qu'une parmi d'autres. L'association gère aussi un accueil de jour. Elle ne compte aucun salarié mais 50 bénévoles et plusieurs stagiaires et personnes en travaux d'intérêt général. Son budget annuel est de 72 000 €. La délégation distribue l'aide par des maraudes, au sein d'un accueil de jour et dans le cadre d'une épicerie sociale. Selon le mode de distribution, l'aide est proposée soit sous forme de denrées brutes ou de collations. La Croix-Rouge de Fresnes-Rungis octroie aussi des aides financières. Les aides sont attribuées sous conditions de ressources, sauf pour les collations (accueil de jour). La délégation accompagne individuellement les bénéficiaires (écoute/information, suivi psychologique et nutritionnel) et collectivement (ateliers cuisine).

La Maison de la Solidarité, un accueil de jour dans les Hauts-de-Seine

La Maison de la Solidarité de Gennevilliers est un accueil de jour adhérent au réseau FNARS et Fondation Abbé Pierre. L'aide alimentaire n'est qu'une de ses activités parmi d'autres. Ses trois activités principales sont l'accès aux droits, l'accès aux soins et l'accès à la culture et aux loisirs. Son budget est relativement élevé (550 000 €) et sa masse salariale moyenne (9 salariés). 21 bénévoles et 2 stagiaires complètent les moyens humains de l'association. Un peu plus de 600 personnes sont accueillies chaque année. L'aide alimentaire est distribuée sous forme de petits déjeuners (toute l'année) et de repas chauds midi et soir (en période hivernale) ainsi que par des aides financières. Les collations et repas sont en accès libre et universel, les aides financières sont conditionnées aux ressources. L'orientation par un travailleur social est requise mais la durée d'accès à l'aide n'est pas limitée dans le temps. La Maison de la Solidarité déploie un panel d'activités d'accompagnement individuel et collectif menées par des salariées (accompagnement global vers l'insertion sociale, ateliers cuisine, bien-être, loisirs...) et via des permanences de partenaires externes (associations et professionnels de santé, notamment mentale).

L'épicerie sociale Epicéa, une épicerie sociale du réseau ANDES dans le Val-de-Marne

L'épicerie sociale Epicéa est née en 2011 de la volonté de l'association Elles Aussi, basée à Créteil. L'association a été créée pour favoriser le lien social, notamment entre les femmes d'un quartier de Créteil. A côté de l'épicerie sociale, elle développe aussi un projet axé autour de femmes malades du cancer. L'épicerie est adhérente à l'ANDES et s'approvisionne grâce à ce réseau. La structure a 3 salariés et 10 bénévoles. L'épicerie fonctionne comme une épicerie sociale classique : une orientation préalable par un travailleur social est requise, ainsi qu'une participation financière. La durée d'accès des bénéficiaires à l'aide est limitée mais renouvelable une fois. L'association développe aussi une série d'actions d'accompagnement à la fois individuel (accès aux droits, suivi psychologique, gestion budgétaire...) et collectif (ateliers cuisine, bien-être/coiffure, socio-linguistiques/FLE, loisirs...), gérées par des salariés de l'association ainsi que par des professionnels de santé mis à disposition par la CPAM (diététicienne et psychologue).

3. Les associations spécialisées dans un champ spécifique, souvent gestionnaires de structures médico-sociales ou d'hébergement

Cette catégorie regroupe les structures pour lesquelles l'aide alimentaire est une activité annexe ou complémentaire (16% du panel) et qui sont **gestionnaires de structures d'hébergement/accès au logement, de structures de prévention/santé et d'insertion professionnelle**.

Ces organismes gestionnaires sont nombreux, bien entendu, à mentionner **l'accès au logement et l'hébergement** parmi leurs activités principales mais ils déclarent développer aussi des activités d'accès aux droits, d'accompagnement vers l'emploi et d'accompagnement de femmes victimes de violences. En majorité, **ces structures sont adhérentes à une fédération**. La FNARS est la fédération la plus citée.

Pour la plupart, ces associations s'approvisionnent auprès de la Banque Alimentaire. La moitié d'entre elles dispose d'un **budget élevé** : plus de 100 000 € annuels. Aucune structure de ce type ne dispose de moins de 50 000 €, et **la majorité a plus de 15 salariés**. Inversement, il s'agit de structures qui n'ont jamais un nombre élevé de bénévoles : presque aucune n'en a plus de 30.

Ces organismes accueillent proportionnellement **plus de publics très précaires** (SDF, grands exclus...) et moins de travailleurs à bas revenus que les deux autres catégories de structures. Mais ils accueillent en proportions globalement égales des bénéficiaires de minima sociaux et des chômeurs indemnisés. Au regard de la situation familiale des personnes accueillies, celles-ci sont en grande majorité des **adultes isolés**.

Ces organismes proposent l'aide alimentaire le plus souvent dans le cadre de la structure gérée : accueils de jour, centres d'hébergements et locaux associatifs. Si une majorité propose entre autres des denrées brutes à cuisiner, ils sont plus nombreux que les autres catégories à proposer des **repas chauds servis sur place et des sandwiches/collations**. Une **participation financière n'est demandée que par une minorité de structures gestionnaires**. En général, il s'agit de structures **ouvertes toute l'année**. De plus,

L'orientation du bénéficiaire par un travailleur social – de même que la contractualisation – est moins fréquemment requise par ces organismes que par les petites et moyennes structures : seule une moitié l'exige.

La grande majorité de ces structures propose un accompagnement. L'on remarque que chaque structure propose un **grand nombre de modalités d'accompagnement** individuel : 6 en moyenne. L'accompagnement collectif est également très varié avec 4 à 5 modalités proposées par structure. Toutes les modalités sont donc globalement proposées, avec des domaines particulièrement couverts en matière d'accompagnement individuel (accès aux droits sociaux, accès au logement, recherche d'emploi, suivi global) et collectif (atelier cuisine/équilibre budgétaire, sorties culturelles, ateliers recherche d'emploi, ateliers informatique). Ce sont des salariés qui, le plus souvent, animent ces activités et accompagnements.

Enfin, ces structures apparaissent **globalement bien maillées localement**, avec un grand nombre de partenaires réguliers : 3,8 en moyenne par organisme, ce qui constitue la moyenne la plus élevée par rapport aux deux autres catégories.

L'Hôtel social 93, SOS Femmes Meaux et Accueillir, trois structures spécialisées dans l'hébergement en Seine-Saint-Denis, en Seine-et-Marne et dans les Yvelines

L'Hôtel social 93 est une association fondée en 1985 et siégeant à Gagny. L'aide alimentaire n'est qu'une de ses activités parmi d'autres. L'association gère plusieurs CHRS, maisons relais, logements passerelle et accueils de jour en Seine-Saint-Denis, et effectue aussi les maraudes du SAMU 93. Le budget annuel de la structure est élevé : 10 millions d'euros en 2014. Les salariés sont nombreux (180) et appuyés par une trentaine de bénévoles. L'aide alimentaire est distribuée sous forme de denrées brutes, toute l'année, gratuitement, sans conditions ni limites de durée. L'association propose différentes modalités d'accompagnement individuel et collectif (accès aux droits, accès au logement, recherche d'emploi, gestion budgétaire, sorties loisirs...).

SOS Femmes Meaux est une association spécialisée dans l'accompagnement de femmes victimes de violences conjugales. L'aide alimentaire n'est qu'une activité annexe à son cœur de métier. L'association gère un accueil de jour, un CHU et un CHRS et adhère à la Fédération Nationale Solidarité Femmes. Elle dispose d'un budget annuel de 1,3 millions d'euros. L'association salarie 24 personnes mais n'a aucun bénévole. L'aide alimentaire est distribuée au sein de son accueil de jour, sous forme de denrées brutes, gratuitement et toute l'année. Les bénéficiaires sont sélectionnées sur condition de ressources, mais aucune orientation préalable par un travailleur social n'est nécessaire, ni de contractualisation. L'association accompagne individuellement les bénéficiaires sur tous les aspects de l'insertion sociale et propose des activités collectives variées.

L'association Accueillir, basée à Maurepas, est spécialisée dans l'accès au logement. Elle gère deux résidences sociales, un CHU et dispose d'un réseau d'hébergement dans le sud des Yvelines. L'association dispose d'un budget annuel de 900 000 € et accueille près de 400 personnes par an. 14 personnes sont salariées par l'association, qui ne compte que 7

bénévoles. L'aide alimentaire est distribuée sous forme de denrées brutes et d'aides financières aux personnes hébergées uniquement. L'aide est gratuite et distribuée toute l'année. Accueillir propose un accompagnement uniquement individuel centré sur tous les aspects de la réinsertion sociale (logement, budget, droits sociaux, emploi, stabilité psychologique, parentalité).

Partie 3
Analyse des pratiques de distribution et
d'accompagnement dans 8 associations d'aide alimentaire
d'Ile-de-France

A l'issue de phase d'enquête par questionnaire, 8 structures ont été sélectionnées pour y réaliser une enquête de terrain *in situ*. Les structures ont été choisies de façon à ce que soit représentée la diversité des modes de distribution, d'implantation territoriale et de typologie de structure, une diversité qui a été analysée dans les parties 1 et 2 (cf. méthodologie en introduction). Cette partie examine les résultats de cette phase d'enquête, d'abord en ce qui concerne les modes de distribution des structures enquêtées (A), et ensuite concernant leurs pratiques d'accompagnement (B).

A. Les pratiques de distribution alimentaire déployées par les structures enquêtées et leur perception par les bénéficiaires

1. Un panel de 8 structures représentant des types de distribution diversifiés

Dans les tableaux qui suivent, les principales caractéristiques des 8 structures enquêtées sont présentées de façon synthétique.

a) La distribution de repas dans l'espace public

<p>Camions des Restos du Cœur (Paris 75)</p>	<p>Les Restos du Cœur organisent tous les soirs de la semaine des distributions de repas chaud dans Paris. Quatre sites de distribution (sur les 8 existants) sont ouverts chaque soir (à l'exception du week-end, où seules trois distributions sont assurées).</p> <p>Les distributions sont gratuites, anonymes et ouvertes à tous sans conditions.</p> <p>Deux sites ont été visités lors de l'étude : République et Denfert.</p> <p>Le site de Denfert-Rochereau distribue 200 équivalents repas tous les soirs sauf le jeudi et le samedi, entre 20h et 21h environ. Le site accueille environ 120 à 150 bénéficiaires.</p> <p>42 bénévoles sont inscrits pour les quatre distributions de la semaine, qui ne peuvent avoir lieu que si 20 d'entre eux sont disponibles.</p>
---	--

b) La distribution de denrées brutes sous forme de paniers ou colis d'urgence

<p>Bouche et Cœur (Guyancourt, 78)</p>	<p>L'association Bouche et Cœur, dont l'activité est uniquement centrée sur l'aide alimentaire, a été créée en 1999. Le fonctionnement de l'association repose sur une équipe de 20 bénévoles (pas de salariés).</p> <p>En 2015, l'association a aidé 306 ménages (dont 122 « nouveaux » bénéficiaires) et distribué 5 666 colis.</p> <p>Les distributions ont lieu 3 après-midis par semaine, toute l'année, au sein de l'unique centre de distribution situé dans les locaux d'une ancienne école</p>
---	---

	maternelle prêtés par la Mairie de Guyancourt. Les bénéficiaires ne viennent qu'une fois par semaine.
Montparnasse Rencontres (Paris 75)	<p>L'association Montparnasse Rencontres, créée en 1921, développe 14 activités de soutien aux personnes en difficulté (aides d'urgence, accompagnement social, écoute psychologique, activités solidaires...), dont une activité d'aide alimentaire. L'association colis B compte 10 salariés et 283 bénévoles, dont 9 sont dédiés à l'aide alimentaire.</p> <p>En 2015, 1409 foyers/3211 personnes étaient inscrites avec droits en cours, parmi lesquels 1226 foyers/2785 personnes ont été effectivement aidées (au moins 1 passage en distribution).</p> <p>La distribution alimentaire s'effectue deux matinées par semaine dans une salle du bâtiment associatif situé dans le 14^{ème} arrondissement. Les bénéficiaires ne viennent qu'une fois par semaine.</p>
Espace Chaleur Solidarité (Coulommiers 77)	<p>L'association a été créée en 1990. En dehors d'un vestiaire et d'une activité de revente de meubles, son action est essentiellement consacrée à l'aide alimentaire. Les locaux de l'association sont loués au bailleur social OPH, dans un quartier résidentiel de Coulommiers. Le fonctionnement de l'association repose sur 5 bénévoles environ et 1 trésorière.</p> <p>45 familles sont actuellement inscrites pour bénéficier d'une aide alimentaire.</p> <p>La distribution alimentaire s'effectue une fois par semaine, le samedi matin.</p>
Espace Bébé – parents (Puteaux 92)	<p>L'Espace bébé – parents de la Croix Rouge, ouvert à Puteaux en 2010, accueille les parents et leurs bébés (de 0 à 18 mois). Les Espaces Bébé-parents de la Croix Rouge se définissent comme « des lieux d'accueil, d'information et d'orientation pour les jeunes mères avec bébé en situation de précarité ». Le fonctionnement de l'Espace Bébé-parents repose sur une vingtaine de bénévoles, dont un noyau dur d'une dizaine de personnes.</p> <p>Environ 30 familles fréquentent l'Espace Bébé-parents de Puteaux.</p> <p>La distribution s'effectue tous les 15 jours : 15 mères sont reçues le matin, et 15 l'après-midi. En fréquentant l'Espace Bébé-parents, les mères bénéficient d'un colis qui comprend des produits alimentaires et d'hygiène adaptés à l'âge de l'enfant.</p>
L'antenne du Secours Populaire (Grigny 91)	<p>Implantation locale du Secours Populaire, association généraliste de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, l'antenne de Grigny fonctionne grâce à une salariée de la Fédération de l'Essonne (dont le temps est réparti entre les différentes antennes de l'Essonne) et 30 bénévoles. L'antenne est localisée dans la zone d'activité des Radars, à proximité du quartier de la Grande Borne à Grigny.</p> <p>Au total, 850 familles ont des droits ouverts à l'antenne.</p> <p>La distribution se déroule une fois par semaine, sur une journée entière : l'accueil des bénéficiaires est réparti sur 6 tranches horaires d'une heure (80 familles sont accueillies environ lors de chaque tranche). Les bénéficiaires ne viennent que deux fois par mois.</p>

c) Une structure distribuant des denrées brutes au sein d'une épicerie sociale

<p>L'épicerie sociale Bel Epi (Villiers-le-Bel, 95)</p>	<p>L'épicerie sociale « Le Bel Epi », située à Villiers-le-Bel et créée en 1999, est gérée par le CCAS de la commune. L'épicerie sociale bénéficie d'une salariée responsable de la structure et intégrée à l'équipe du CCAS. Elle fonctionne également grâce à une équipe de 20 bénévoles.</p> <p>390 familles ont fréquenté l'épicerie en 2015, soit 1 185 personnes bénéficiaires.</p> <p>Elle est ouverte 3 après-midi par semaine (lundi, mardi et jeudi).</p>
--	---

d) Une structure distribuant des denrées brutes dans un centre d'hébergement

<p>Espoir du Val d'Oise (EDVO) (Montmagny 95)</p>	<p>Fondée en 1987, l'EDVO développant des missions d'accueil, de soutien et de prévention auprès des personnes souffrant d'addiction. L'association gère un hôtel social de 34 places. Les résidents (anciens toxicomanes et alcooliques) y sont accueillis collectivement pour une période de suivi post-cure d'une durée maximale d'un an, afin de favoriser leur rétablissement et les soutenir dans la démarche d'abstinence. L'EDVO gère également 6 appartements thérapeutiques ; une maison relais de 40 places est en cours de création.</p> <p>L'aide alimentaire se décline sous différentes formes au sein de l'EDVO : D'une part, la trentaine de résidents de l'hôtel social bénéficient d'une aide alimentaire sous forme de denrées brutes, qu'ils cuisinent ensuite eux-mêmes dans la cuisine collective de l'établissement. 1472 aides alimentaires ont été délivrées au sein de l'hôtel social et des logements gérés par l'EDVO en 2015. C'est ce volet de l'aide alimentaire qui a été plus spécifiquement analysé dans le cadre de l'enquête.</p> <p>Ayant fortement développé son réseau d'approvisionnement alimentaire au fil des ans, l'EDVO est aussi à l'origine de la création de 5 épiceries sociales, à Montmagny et dans les communes avoisinantes. Une fois créées, ces structures sont progressivement passées sous l'égide des CCAS des villes concernées. Aujourd'hui, l'EDVO ne gère plus que deux épiceries sociales (Epinay et Groslay) et uniquement sur le volet approvisionnement/distribution.</p> <p>La structure compte 8 salariés (travailleurs sociaux et thérapeutes), rattachés à l'hôtel social. Elle comprend également 24 bénévoles intervenant quasi exclusivement dans le cadre des épiceries sociales.</p>
--	--

2. L'absence de standards en matière de distribution, malgré des pratiques communes

Si la forme de l'aide alimentaire (denrées brutes / repas préparés) distingue entre elles les différentes structures, notre panel souligne la diversité des pratiques en matière de distribution alimentaire, y compris au sein d'une même « famille » (ex. la distribution de colis).

Plus spécifiquement, 3 facteurs structurants permettent de distinguer les pratiques de notre échantillon de structures et montrent l'absence de normes précisément établies en matière de distribution alimentaire :

- Les modalités d'accès à la structure d'aide alimentaire ;
- Le versement d'une contrepartie financière ;
- Le degré d'intervention du bénéficiaire dans la composition du colis/du repas distribué.

a) Les modalités d'accès à la structure d'aide alimentaire

Les modalités d'accès à l'aide alimentaire sont en effet variables d'une structure à l'autre. Cet accès peut être totalement libre ou soumis à certaines conditions (niveau de ressources, lieu de résidence, orientation préalable par un professionnel...). Ces critères ne sont pas exclusifs, et l'accès à certaines structures peut nécessiter de répondre à l'un ou à plusieurs de ces critères.

Notons dès à présent que parmi notre échantillon, **seules les distributions organisées par les camions du Restos du Cœur sont totalement libres d'accès, gratuites et anonymes**. Aucune inscription ou justificatif n'est demandé : l'inconditionnalité de l'aide est un principe directeur de l'activité, la distribution s'adaptant au public qu'elle entend toucher, à savoir un public « de rue », très volatile et désocialisé.

Ainsi, l'aide est distribuée à toute personne qui se présente au Camion et elle n'est pas limitée en quantité, puisque les personnes peuvent se resservir plusieurs fois :

« On n'impose aucune conditionnalité, ni de contribution. Et puis on a d'autres règles : on ne donne pas d'argent, on ne les force pas... » (Distribution de repas chauds, intervenant)

En ce qui concerne les autres structures de notre panel, ces dernières se distinguent selon le nombre et le type de conditions à remplir par le bénéficiaire afin d'avoir accès à l'aide. Néanmoins, **toutes partagent un critère d'accès commun, celui du niveau de ressources des bénéficiaires destiné à garantir l'attribution de l'aide aux personnes en difficulté**. Ainsi, l'aide est attribuée aux ménages situés en dessous d'un certain plafond de ressources, ce dernier étant défini selon un barème propre à chaque association. En dehors de ce critère commun, les structures peuvent se montrer plus ou moins « restrictives » dans leurs conditions d'accès.

Parmi les distributions de colis, l'antenne du Secours Populaire est la structure dont l'accès semble le moins contraint, puisque **seul un plafond de ressource est fixé**. Le reste-à-vivre pris en compte est de 8€ par personne et par jour pour une famille, et de 10€ pour une personne seule. Les bénéficiaires doivent ainsi présenter leurs justificatifs au moment de l'inscription, afin que le bénévole puisse ouvrir des droits. Si les bénéficiaires sont souvent orientés par un travailleur social, cela ne constitue pas un pré-requis pour bénéficier de l'aide de l'antenne de Grigny, certains pouvant venir de leur propre initiative.

Pour d'autres structures de notre panel, l'accès à l'aide est « fléchée » par l'orientation d'un travailleur social, ce qui permet à la fois de garantir le respect du critère de ressources (préalablement examiné par le travailleur social) et de simplifier les démarches administratives lors du premier accueil. Pour pouvoir profiter de l'aide de l'Espace Bébé-parents et de Montparnasse Rencontres, les bénéficiaires **doivent être orientés par un travailleur social ou par une structure partenaire**. Dès lors que le bénéficiaire présente sa fiche d'orientation, aucun contrôle supplémentaire n'est effectué par les bénévoles. Un entretien est réalisé au moment de la première visite, soit pour formaliser l'inscription (Montparnasse Rencontres), soit pour expliquer de manière plus approfondie le fonctionnement de la structure (Espace Bébé-parents).

L'association Bouche et Cœur a également mis en place un plafond de ressources financières conditionnant l'accès à la structure, les responsables « s'inspirant » pour cela des barèmes pratiqués par les Restos du Cœur dans une commune voisine. Si l'orientation préalable par un travailleur social n'est pas obligatoire, le lieu de résidence est en revanche une condition d'accès : ainsi, seules les personnes habitant à Guyancourt ou à Voisins-le-Bretonneux, ainsi que celles hébergées par le 115, peuvent être accueillies par l'association.

Enfin, deux associations se distinguent **par un accès soumis aux trois exigences préalablement évoquées** : respecter un plafond de ressources maximum, avoir été orienté par un partenaire, et habiter dans un périmètre précis. Il s'agit de l'Épicerie Sociale Bel Epi et de l'Espace Chaleur Solidarité.

Les personnes fréquentant l'Épicerie Sociale de Villiers-le-Bel sont nécessairement orientées par un travailleur social du CCAS ou un organisme partenaire. Dans les deux cas, le dossier est étudié par la commission des aides facultatives, qui accorde ou non l'aide en fonction de critères établis : habiter la commune depuis plus de trois mois, être en attente de droits/avoir un reste à vivre très faible, avoir un reste à vivre inférieur à 160€/mois.

L'Espace Chaleur Solidarité de Coulommiers requiert le même type de conditions : ses bénéficiaires doivent avoir été orientés par un travailleur social, avoir un reste à vivre inférieur à 5€ par personne et par jour pour avoir un colis gratuit, et résider à Coulommiers ou dans une commune avoisinante (la Ferté-Gaucher, Rebais, Faremoutiers, Girmoutier).

Si la quasi totalité des structures de notre panel encadrent l'accès à l'aide alimentaire, elles font preuve, en pratique, d'une **certaine souplesse dans l'étude des demandes et l'attribution d'une aide**. Ainsi, la pratique consistant à délivrer un colis de « dépannage » ou d'urgence à toute personne en difficulté se présentant sans nécessairement avoir été

orientée et sans justificatif de ressources est communément partagée (Secours Populaire, Bouche et Cœur, Montparnasse Rencontres).

« Avant que les personnes reçoivent une aide alimentaire, elles se présentent et reçoivent une carte provisoire. Pendant l'inscription on demande des papiers, des justificatifs – situation familiale et d'habitation – et s'il n'y a pas de papiers, on remplit sommairement un dossier. Dans tous les cas, personne ne repart sans colis, colis standard ou colis d'urgence. » (Distribution de colis, intervenant)

Ce système de « dépannage » n'existe pas à l'Épicerie sociale. En revanche, les personnes en difficulté peuvent être orientées directement par le travailleur social vers l'épicerie avant que leur dossier ne passe en commission au CCAS ; l'acceptation du dossier en commission se fait ensuite de façon rétroactive, ce qui permet aux personnes concernées de bénéficier de l'aide sans attendre.

D'autres formes de souplesse et d'aménagements permettant de s'adapter aux situations d'urgence ou aux cas « à la marge » peuvent être repérés. Ainsi, le plafond de ressources n'est pas totalement excluant ; non seulement une marge d'interprétation est laissée aux intervenants dans l'appréciation des situations individuelle, mais l'aide peut également être octroyée aux personnes dépassant légèrement les seuils d'accès. Ainsi, à l'Espace Chaleur Solidarité, les personnes ayant un reste à vivre supérieur au plafond peuvent aussi, après étude de leur dossier, bénéficier d'un colis moyennant une contribution de 2€.

En matière d'accès, l'EDVO se distingue dans notre panel dans la mesure où l'aide alimentaire est destinée aux résidents de l'Hôtel social. L'admission à l'Hôtel social n'est pas soumise à un plafond de ressources ; elle est réservée à des personnes au profil bien spécifique (victimes d'addiction ayant suivi une cure de sevrage préalable) et elle est fondée sur un « projet » conjuguant réinsertion sociale et professionnelle et rétablissement sanitaire et psychologique.

b) Le versement d'une contrepartie financière

La gratuité, ou non-gratuité, de l'aide délivrée constitue un deuxième élément de distinction dans le fonctionnement des différents modes de distribution.

Une nouvelle fois, le camion des Restos du Cœur fait figure d'exception au sein de notre échantillon, la gratuité de l'aide étant l'un des principes structurants de la distribution.

Toutes les autres structures demandent une contrepartie financière. Les montants demandés ne dépassent pas les 2€ par distribution, et sont généralement ajustés en fonction des revenus de la personne et de la composition familiale du ménage. Ainsi, à l'Espace Chaleur Solidarité, une contrepartie de 2 € n'est demandée qu'aux bénéficiaires situés au dessus d'un plafond de ressources donné, et qu'à partir du 3^{ème} mois de recours. A l'EDVO, la participation financière des bénéficiaires s'exprime à travers le loyer que les résidents doivent acquitter lors de leur séjour à l'Hôtel social.

La participation financière des bénéficiaires **est parfois présentée comme faisant partie de « l'accompagnement », de la philosophie ou du projet de la structure.** Cette participation doit ainsi permettre de préserver la dignité des personnes aidées. C'est parfois un outil permettant de travailler certaines dimensions, comme la gestion du budget.

« La participation des personnes c'est important pour qu'elles ne se sentent pas assistées. Et on leur explique que c'est un participation qui permet de faire partir leurs enfants en vacances ou lors de sorties (la journée des Oubliés des vacances par exemple). » (Distribution de colis, intervenant)

« Les services sont « payants » avec un tarif modique et une priorité sur le colis alimentaire. On essaie par là d'apporter un peu de conseil budgétaire. » (Distribution de colis, intervenant)

Aussi peu élevée qu'elle puisse paraître, la contribution financière permet également de financer le fonctionnement des structures, et notamment une partie de l'approvisionnement en denrées.

« Certes, on fait payer, mais au moins on tient toute l'année. Quand chez X (autre association), ils n'arrivent plus à finir l'année, nous on les prend ! » (Distribution de colis, intervenant)

Si le niveau de la participation peut sembler relativement faible, cela peut toutefois représenter pour certains bénéficiaires un effort financier important, justifiant, pour les structures enquêtées, la nécessité de faire preuve de souplesse. Comme pour les critères d'accès, **la plupart des structures enquêtées se montrent relativement flexibles quant à la participation financière des bénéficiaires**, autorisant, au cas par cas, des paiements différés ou acceptant ponctuellement de délivrer l'aide gratuitement :

« On a distribué 22 000 portions mais on a récolté 18 000 euros car pour certains la gratuité est demandée, et certains ne peuvent ou ne veulent pas payer. » (Distribution de colis, intervenant)

c) Le degré d'intervention du bénéficiaire dans la composition du colis/du repas distribué

Un dernier élément de distinction entre les modes de distribution réside dans le degré d'intervention accordé aux personnes dans la composition de leur colis/ leur repas. Cette notion nous semble plus pertinente que la notion de « choix », plus ambiguë et difficile à appréhender dans la mesure où la capacité de choix des bénéficiaires est, de fait, toujours limitée par les approvisionnements des structures et donc par « l'offre » de denrées proposées.

Dans plusieurs structures de notre panel, le bénéficiaire n'intervient pas du tout ou très peu dans la confection du colis. C'est par exemple cas de Bouche et Cœur, Montparnasse Rencontres, de l'Espace Chaleur Solidarité et, dans une moindre mesure, de l'Espace Bébé-parents. Dans les trois premières associations, le colis est composé par un

bénévole. Ce dernier s'appuie pour cela sur les informations renseignées dans une fiche remplie au moment de l'inscription du bénéficiaire (composition du ménage, possibilité ou non de pouvoir faire cuire les aliments, interdits religieux, allergies...). **La composition du colis par un bénévole n'exclut donc pas toute adaptation des denrées aux impératifs religieux des bénéficiaires, à leurs conditions de vie et à leurs besoins spécifiques.**

« Moi, je sais ce que les personnes mangent, je les connais. Je suis attentive à ce qu'il y ait du choix de nourriture et à ce qu'il y ait bien deux repas complets. Et quand il y a des enfants, je fais en sorte par exemple qu'elle puisse faire un gâteau. J'essaie de me projeter dans leur situation, de faire leur caddie comme si c'était le mien. » (Distribution de colis, intervenant)

« J. (la responsable) s'adapte, par exemple, moi je ne mange pas de porc, elle me donne du poisson, des sardines. » (distribution de colis, homme, célibataire, sans enfant, en recherche d'emploi)

« Et sinon dans les points forts, ils sont plutôt conciliants. Si je leur dis que je suis avec la petite, ils me donnent un paquet de gâteaux » (distribution de colis, femme, 45 ans, célibataire, invalidité)

« Il n'y a pas forcément les mêmes attentes en fonction des publics. Chez les étudiants par exemple, il y a ceux qui habitent chez eux et peuvent se faire à manger et les autres qui vivent à l'hôtel ou sont hébergés chez quelqu'un, sans avoir trop de place, et qui n'ont pas de matériel. Chaque population est différente, mais on arrive à gérer, en tout cas on n'a pas de retour négatif. » (Distribution de colis, intervenant)

À l'Espace Bébé-parents, la composition du colis est déterminée lors d'un entretien individuel avec la mère, à chaque passage de cette dernière dans la structure. Celle-ci peut choisir ce dont elle a besoin au sein d'une liste des denrées disponibles en fonction du stock de l'unité locale. Globalement, cette liste est relativement restreinte et contraint le choix des mères en terme de quantité et de diversité (goût des aliments, marques disponibles, etc.). Aussi leur niveau d'intervention dans la composition du colis demeure-t-il limité.

« Nous c'est pas nous qui choisit, c'est elle (la bénévole lors de l'entretien individuel, ndlr.) Mais tout ce qu'ils nous donnent, c'est bien ! » (distribution de colis, femme, 27 ans, sans emploi, deux enfants à charge)

A l'Espace Chaleur Solidarité, Montparnasse Rencontres, Bouche et Cœur, et à l'Espace Bébé-parents, **le bénévole prépare le colis dans la réserve tandis que le bénéficiaire patiente dans un espace d'accueil** en compagnie d'un ou plusieurs autres bénévoles. Alors qu'à Montparnasse Rencontres, les bénéficiaires n'hésitent pas à ouvrir leur sac et à vérifier sur place les denrées fournies, les bénéficiaires de Bouche et Cœur et de l'Espace Bébé-parents ne découvrent qu'une fois arrivés chez eux la composition de leur colis. Paradoxalement, et bien que l'aide alimentaire représente la raison d'être de l'association, les denrées alimentaires sont donc complètement « absentes » et invisibles lors de la distribution de Bouche et Cœur. Il en va de même pour l'Espace Bébé-parents. Ce système, qui repose davantage sur une coutume tacite que sur une règle formelle, ne va pas sans

susciter une frustration chez certains bénéficiaires, en particulier chez ceux qui fréquentent plusieurs structures d'aide alimentaire et qui ont donc la possibilité de comparer les systèmes de distribution.

« A l'association X on choisit ce qu'on veut. Franchement, c'est bien, car il y a des denrées dont on ne voit pas l'utilité, et on peut les laisser. Ici, non, ils nous donnent le colis et on découvre ce qu'on a quand on rentre à la maison. » (Distribution de colis femme, 51 ans, célibataire avec enfants, en invalidité)

« Ici, ils nous mettent des trucs dans le colis, on ne voit pas ce qu'il y a. A l'association X, on choisit avec un nombre de points, et du coup on ne reprend pas ce qu'on a déjà. Ici, ils donnent comme ça et on ne voit pas ce qu'il y a derrière... C'est le cadeau surprise ! Parfois c'est une bonne surprise, parfois une mauvaise... » (Distribution de colis, femme, 43 ans, célibataire avec enfants, en invalidité)

Dans l'antenne du Secours Populaire, les bénéficiaires ont la possibilité d'intervenir dans la composition du colis, mais cette intervention est également limitée par la diversité des denrées disponibles. **Ainsi les bénéficiaires remplissent eux-mêmes leur sac, mais les produits leurs sont tendus par les bénévoles.** Le fait de voir le produit avant de le mettre dans son sac permet cependant aux bénéficiaires de refuser plus facilement les produits dont ils ne veulent pas.

« La nourriture c'est eux qui nous la donnent, mais ça me convient, moi j'aime tout...C'est bon. Ils sont là pour nous, on va quand même pas exagérer... » (Distribution de colis, Femme, 77 ans, veuve, retraitée)

« Pour la nourriture, je fais avec ce qu'il y a. C'est notre principale ressource, même si ça ne nous fait pas les deux semaines. On ne peut pas choisir, on prend ce qu'ils nous donnent. Moi je dis toujours à mes enfants qu'il y a des enfants, ils n'ont rien à manger, alors chez nous, ce qu'il y a sur la table, on le mange, il ne faut pas faire les difficiles. Du coup je préfère ne pas prendre plutôt que jeter. » (Distribution de colis, femme, 50 ans, en couple avec enfants, en recherche d'emploi, bénévole et personne accueillie)

Les camions des Restos du Cœur présentent une organisation tout à fait différente car l'aide alimentaire y est distribuée sous forme de plats chauds ou froids préparés et produits prêts à la consommation. **Les bénéficiaires ont le choix de prendre ce qu'ils souhaitent dans la limite des options disponibles :** soupe, plat principal, yaourt, pain, lait et céréales, café. **Les quantités souhaitées sont en revanche non limitées**, étant donné que le nombre d'équivalents repas apportés par chaque camion est souvent supérieur au nombre de bénéficiaires habituels.

« Tu peux repasser autant de fois que tu veux. Dans tous les endroits, c'est pas pareil. » (Distribution repas chauds, Homme, 30/40 ans, sans activité)

Au sein de notre échantillon, c'est dans le cadre de l'épicerie sociale et de l'Hôtel social de l'EDVO que les bénéficiaires semblent les plus libres dans la composition de leur panier/ de leur repas. À l'Épicerie Sociale de Villiers-le-Bel, les bénéficiaires décident ainsi de la

composition de leur colis, au sein d'une liste de denrées préétablies et en fonction du montant de l'aide qui leur est accordée. Ils ont **la possibilité de composer librement leur liste d'achats**. En cas de demande jugée excessive, le bénévole a toutefois la possibilité de ne pas accéder à la demande d'un bénéficiaire.

« Si une personne veut une grosse quantité de quelque chose, (...) on doit expliquer que ce n'est pas possible car ça doit être réparti, qu'il faut faire fonctionner la solidarité. » (Épicerie Sociale, intervenant).

Il faut souligner que l'épicerie sociale de notre panel n'est pas nécessairement représentative du fonctionnement de l'ensemble des épiceries sociales. Plusieurs modèles de distribution en Épicerie sociale semblent en effet coexister, comme l'exprime cet intervenant rencontré à l'EDVO, qui a eu l'occasion de travailler dans plusieurs épiceries sociales auparavant :

« Cela dépend comment est faite l'Épicerie. Il y en a où l'on peut faire ses courses et passer à la caisse, d'autres où la personne passe dans les rayons avec un bénévole qui met les aliments dans le panier, d'autres où les gens viennent chercher un panier qui est déjà fait. D'après ce que j'ai vu, le plus fréquent c'est de faire ses courses dans des familles d'aliments, et aussi de faire ses courses avec quelqu'un qui tient le panier. » (Hôtel social, intervenant)

A l'Hôtel social de l'EDVO, les résidents sont totalement libres de déterminer, à l'issue de chaque ramasse ou collecte, les produits qu'ils souhaitent conserver pour leur consommation et ceux qui seront redistribués vers les épiceries sociales partenaires de l'EDVO. Une fois triés, ces produits sont à disposition dans un réfrigérateur et un congélateur communs, ou stockés dans la réserve de l'Hôtel social. Au moment des repas, **les résidents choisissent ensuite individuellement ou collectivement (pour les repas partagés) les produits qu'ils souhaitent cuisiner**. Cette organisation, fondée sur une autonomie quasi totale des résidents, est toutefois régulée par la présence d'une maîtresse de maison salariée de l'association et par la désignation hebdomadaire d'un « leader » et d'un « co-leader » parmi les résidents.

« Ils choisissent ce qu'ils veulent, ils se servent en denrées et ils se gèrent. C'est toute une organisation : la maîtresse de maison les aide à faire le tri, à voir ce qu'ils gardent ou non, et après, c'est à eux de faire l'utilisation la plus adaptée de ce qu'ils ont prélevé, à eux de surveiller. Cela fait partie de leurs tâches quotidiennes. » (Hôtel social, intervenant)

3. Des « choix » qui résultent essentiellement d'une adaptation aux contraintes logistiques et humaines liées à la distribution

Pour la plupart des structures de notre panel, les choix évoqués précédemment en matière de distribution semblent essentiellement orientés par les contraintes liées à la logistique humaine et matérielle de l'activité. Ces contraintes peuvent être matérielles (configuration des locaux, moyens disponibles...) mais elles sont également humaines, dans la mesure où l'activité de distribution n'est pas exempte de tensions et où le traitement de la demande doit répondre à des normes tacites, en particulier celle relative à l'égalité de traitement des usagers. Ainsi, les pratiques de distribution sont souvent le résultat d'adaptations, d'essais et de « tâtonnements » réalisés au fil du temps par les intervenants des structures.

a) Des pratiques de distribution influencées par la configuration des locaux et par les moyens disponibles

En premier lieu, et de façon très pragmatique, **la configuration des locaux oriente fortement la mise en œuvre de la distribution**. Ce sont d'abord les questions logistiques qui doivent en effet trouver des réponses : où peuvent-être stockées les denrées ? Quel est l'espace disponible pour accueillir, faire patienter les bénéficiaires et distribuer les denrées ?

Si l'appartenance à un réseau associatif national fixe quelques grands principes à respecter, son impact sur les pratiques mises en œuvre semble relatif. Les principes formulés sont en effet suffisamment souples pour permettre leur interprétation locale, en fonction des moyens disponibles. Dans le cas de l'Épicerie sociale de Villiers-le-Bel par exemple, l'appartenance à l'ANDES n'empêche pas un mode de distribution « comptoir », atypique pour ce type de structure. En effet, l'ANDES définit les épiceries sociales de la façon suivante : « *Dans des espaces aménagés en libre-service, aussi proches que possible d'un magasin d'alimentation générale, elles mettent à disposition de leurs usagers des produits variés et de qualité, moyennant une faible participation financière : autour de 20% du prix usuel. La contribution financière participe de la dignité des personnes et de la liberté de choix qui sont les valeurs fondamentales des Épiceries Solidaires.* » Si les principes de participation financière et de choix sont respectés, le local de l'Épicerie sociale de Villiers-le-Bel est trop exigü pour accueillir des rayonnages comme ceux des magasins classiques.

« On a pas de place pour faire un magasin, j'aimerais bien, personnellement. Parfois les demandes peuvent être un peu gênantes ou compliquées à formuler : pour les produits d'hygiène féminine par exemple. » (Épicerie sociale, intervenant)

Face à cette difficulté, l'épicerie sociale a donc mis en place une solution intermédiaire : « *le choix qu'on a fait, c'est plutôt du style « épicerie de village ».* C'est bien aussi, ce n'est pas pire que dans les épiceries où les gens sont suivis dans les rayons ... (Épicerie sociale, intervenant). Les personnes établissent librement une liste de course en fonction du budget dont elles disposent et des denrées disponibles. Les jours de distribution, elles sont appelées par ordre d'arrivée au comptoir derrière lequel sont placés les bénévoles et où se situe la

réserve. Les bénévoles vont chercher les denrées en réserve en suivant la liste établie par le bénéficiaire, les scanne à l'aide d'une douchette pour permettre le suivi électronique et les délivre au bénéficiaire. Les fruits et légumes et une partie du frais (yaourt, viande, poisson, etc.) sont laissés en libre-service et peuvent être choisis directement par le bénéficiaire. Les denrées (notamment d'épicerie sèche) sont par ailleurs exposées au-dessus du comptoir, afin que les bénéficiaires puissent visualiser l'aspect des emballages, les éventuelles marques, etc.

Outre la distribution des denrées, **l'espace disponible influe également sur les conditions d'accueil des bénéficiaires**. Sur ce point, les associations de notre panel expérimentent des situations différentes. Alors que l'ECS dispose d'un local exigu obligeant les bénéficiaires à faire la queue à l'extérieur, les locaux de l'association Bouche et Cœur, installés dans une ancienne école, disposent d'une salle d'attente dédiée. Un local particulièrement spacieux, comme celui l'Espace Bébé-parents, permet de donner une dimension plus conviviale à la distribution en aménageant un espace d'accueil équipé d'un coin jeux, de tables, de chaises et canapés. De fait, les mères qui attendent pour être reçues en entretien individuel et recevoir le colis alimentaire patientent dans de bonnes conditions et peuvent investir ce temps d'attente.

« A X (autre association), il faut faire la queue dehors et parfois laisser la poussette derrière, alors qu'ici on a les petits avec nous, on peut les surveiller, c'est adapté aux enfants. » (Distribution de colis, femme seule avec enfant, logé dans un CADA)

Face à l'importance des contraintes logistiques, **l'adaptation des modalités de distribution aux profils des personnes accueillies ne s'opère qu'à la marge**. Et ce, d'autant plus que **la plupart des structures de notre échantillon accueillent des profils de publics très variés** (personnes seules et familles, étudiants et retraités, etc.). Seules deux d'entre elles sont en effet spécifiquement pensées pour accueillir des publics aux profils particuliers : l'Espace Bébé-parents qui accueille des parents avec enfants (principalement des mères) et le Camion des Restos du Cœur qui vise les personnes à la rue³². Dans ces deux structures, certaines dimensions de la distribution sont conçues de façon à répondre à ces publics spécifiques : ainsi, les Camions des Restos du Cœur proposent des repas chauds, fournissent assiettes et couverts, distribuent également des kits de lingerie intime et ont la possibilité, sur demande et par tirage au sort, de fournir des sacs de couchage ; l'Espace Bébé-parents propose un espace convivial adapté à l'accueil des fratries, un vestiaire pour les enfants et des denrées adaptées aux enfants en bas âge.

Pour les structures « généralistes » en revanche, **la possibilité d'adapter la distribution aux contraintes et aux besoins de certains profils de publics apparaît, là encore, restreinte par les moyens matériels et humains disponibles**. Ainsi, le choix des horaires d'ouverture ou la possibilité de réserver des permanences d'accueil à certains profils de ménages ne peuvent systématiquement être mis en place :

« On pourrait avoir des horaires dédiés pour les mamans oui, mais ça me semble un peu compliqué. » (Distribution de colis, intervenant)

³² Nous excluons ici l'EDVO, qui cible certes un profil de public particulier (les anciens toxicomanes ou alcooliques) mais dont la configuration particulière rend difficile la comparaison avec les autres structures en termes de pratiques de distribution.

« Le profil des bénéficiaires dépend beaucoup du fait que la distribution est le matin : du coup ceux qui travaillent ne peuvent pas venir. L'été, du coup, on voit un autre profil. L'idéal serait une ouverture le soir et une le matin. On n'est pas bons pour ça. » (Distribution de colis, intervenant)

b) Un enjeu : gérer l'afflux des demandeurs et organiser l'attente

L'organisation choisie par chaque structure répond également à la nécessité d'organiser la distribution des denrées à l'ensemble des ayant droits dans un temps relativement court. Cette contrainte est plus ou moins forte selon l'ampleur de la demande à satisfaire et le nombre de bénéficiaires accueillis à chaque distribution. Elle revêt ainsi davantage d'importance dans les structures qui doivent accueillir lors d'une même permanence jusqu'à plusieurs centaines de bénéficiaires (Montparnasse Rencontres, Secours Populaire, camion des Restos du Cœur...). Les pratiques de distribution mise en œuvre visent alors à **rationaliser la gestion de l'afflux des bénéficiaires sur un temps limité**. Dans les structures de notre panel, elles visent en particulier à optimiser la distribution et à réguler la file d'attente.

La question de l'attente des bénéficiaires revêt en effet une importance particulière, car c'est autour de cette question que se cristallisent un certain nombre de tensions et donc d'enjeux en termes d'organisation. L'attente représente, selon V. de Gaulejac³³, l'une des caractéristiques des dispositifs d'aide qui contribue à renforcer le sentiment d'humiliation des personnes en situation de pauvreté. L'attente est donc particulièrement mal vécue par les bénéficiaires lorsque l'ordre d'arrivée n'est pas respecté, que l'attente se prolonge ou qu'elle a lieu à l'extérieur :

« A l'association X, on attend, il fait -10°, on est dehors et on attend. Quand c'est un accueil libre, il faut faire des tickets, sinon c'est la pagaille. Une fois, je me suis énervée, ça faisait une heure qu'on attendait et l'autre, il passe devant moi ! » (Distribution de colis, femme, 40 ans, célibataire avec 4 enfants, en CDI à temps partiel)

« Ca va, à part les numéros. Parfois y en a qui viennent et qui prennent un numéro pour ceux qui ne sont pas encore ici. Ils prennent la place... » (Distribution de colis, femme, 27 ans, sans emploi, deux enfants à charge)

Pour les responsables et bénévoles interrogés, l'attente représente l'une des sources de conflits les plus importantes lors de la distribution, générant parfois de la violence verbale voire physique entre usagers ou entre usagers et bénévoles :

« Parfois, ils s'agressent entre eux et il faut qu'on intervienne, ce n'est pas évident. On ne peut prendre les personnes que 3 par 3 et parfois, lorsqu'ils sont 20 dans la salle d'attente, le dernier peut attendre 45 minutes. » (Distribution de colis, intervenant)

« Les critiques portent surtout sur la place dans la file d'attente. Il y a deux trois personnes qu'on fait passer en priorité, mais cela ne passe pas. C'est comme si on

³³ Vincent de Gaulejac, *Les sources de la honte*, 2011, Paris, Points.

n'avait pas le droit, nous, de décider de quoi que ce soit. « (Distribution de colis, intervenant)

« Je préfère servir, derrière les tables... tout sauf encadrer la file d'attente ! Ce sont des hommes en général qui le font car ça peut être violent... » (Distribution de repas chauds, intervenant)

La gestion du nombre de bénéficiaire et la régulation de l'attente incitent donc les structures à s'adapter et à tester différents systèmes, jusqu'à trouver celui qui leur permet d'atténuer au maximum les difficultés.

Pour réguler l'attente, **plusieurs associations de notre panel ont ainsi mis en place un système de tickets**, comme Montparnasse Rencontres en 2010. Auparavant, les bénéficiaires étaient peu nombreux et l'attente se déroulait tranquillement. L'affluence à l'aide alimentaire et la mise en place d'un service de domiciliation, accueillant les personnes le même jour et au même endroit et suscitant une grande confusion dans la salle, ont rendu nécessaire la distribution de tickets pour les deux services. Dès leur arrivée, un ticket est donc donné aux bénéficiaires qui peuvent ainsi s'asseoir et attendre que leur numéro soit appelé.

Au Secours Populaire, le système de ticket ne satisfaisait pas un intervenant: *« ça fait abattoir, c'est pas humain »*. En outre, la queue qui se formait pour retirer le ticket générait elle-même des tensions. Ainsi, **l'antenne a décidé d'attribuer un numéro de passage fixe, attribué au bénéficiaire lors de son inscription**. Désormais, au sein de la plage horaire pendant laquelle il peut retirer son colis, le bénéficiaire a toujours la même place dans la queue et peut même estimer l'heure approximative où son numéro sera appelé : sur la centaine de bénéficiaires par plage d'une heure, la personne disposant du numéro 88 peut par exemple venir directement vers la fin de la plage horaire. Cette nouvelle organisation a contribué à atténuer les conflits, comme l'explique ce bénéficiaire :

« Je viens toutes les deux semaines, il y a des horaires précis et on a un numéro, et il faut montrer un justificatif si on peut pas venir à l'heure. Cela se passe bien, les gens sont bénévoles, il faut respecter ça. C'est plus entre les personnes qui viennent qu'il y a des chamailleries. Surtout quand il y avait le système avec les tickets, les gens s'accusaient de piquer la place dans la queue. Mais là, tout le monde vient à l'heure attribuée et il n'y a pas de copinage, ça se passe bien. » (Distribution de colis, femme, 31 ans, en couple avec enfants, emploi à temps partiel)

c) Un principe transversal : garantir l'égalité de traitement des bénéficiaires dans la distribution alimentaire

Comme pour la régulation de la file d'attente, le principe d'égalité de traitement qui transparait à différents niveaux dans les pratiques de distribution répond à un enjeu fort : celui de limiter les conflits entre et avec les usagers, dans un contexte global de manque ou de dépendance vis-à-vis de l'aide alimentaire. Limités dans le nombre et le type de denrées qu'ils peuvent distribuer et confrontés à une demande croissante, les intervenants associatifs s'efforcent de répartir le plus équitablement possible les produits, ce qui se traduit parfois concrètement par une diminution des portions allouées :

« Ce qui se passe, c'est que comme la demande augmente globalement et qu'on a choisi de servir tout le monde, on est obligé de réduire la quantité du panier, pour ne pas qu'il y ait des familles qui n'aient rien. » (Distribution de colis, intervenant)

L'observation des structures de notre panel souligne le caractère humainement complexe et délicat de la distribution alimentaire : l'affluence et l'attente, la honte ressentie par certains bénéficiaires, l'objet même de la distribution (à savoir l'alimentation, une nécessité physiologique), la pénurie de produits... contribuent à faire des temps de distribution des moments potentiellement difficiles à gérer pour les structures. Sur ce plan, l'égalité de traitement est un principe important aux yeux des bénéficiaires rencontrés. Il est en effet attendu des associations qu'elles se montrent impartiales à la fois dans les modalités d'accueil des bénéficiaires, mais aussi dans la quantité et la diversité des denrées accordées. Les propos recueillis laissent ainsi apparaître des attentes claires sur ce plan :

« Qu'ils ne fassent pas plus pour l'un que pour l'autre. » (Distribution de repas chauds, Homme, 50/60 ans, sans activité)

Les discours recueillis sont souvent **émailés d'anecdotes reflétant la suspicion de certains bénéficiaires vis-à-vis de pratiques jugées illégitimes** parce qu'elles favoriseraient injustement certaines personnes et rompraient ce principe d'égalité.

« Les sacs de couchage ça c'est bien, mais j'ai l'impression que c'est toujours les mêmes qui en ont. J'en vois qui en ont, qui reviennent un autre jour et qui en ont encore. Moi je n'ai jamais rien eu, je crois qu'il y en a qui sont proches des bénévoles, c'est pour ça. » (Distribution de repas chauds, femme, 40/50 ans, SDF)

« Moi je suis musulman, je prends pas de viande et pourtant je paye le même prix. T'as pas à choisir, il y a pas de compensation si tu prends pas de viande. Parfois il n'y a pas de poisson. Donc quand il n'y en a pas, il n'y a rien. Et il n'y a rien pour les enfants en bas âge. Les quantités ne sont pas adaptées aux personnes non plus, qu'on soit seul ou une famille, on reçoit la même chose. » (Distribution de colis, homme, 45 ans, couple et enfants à charge, invalidité)

« La quantité ça va. Mais tout ce qui est viande, ils me donnent 3 steaks pour les enfants, parce que j'en ai que deux. Mais je connais quelqu'un, elle a 4 enfants, ils ont des pavés de saumon parfois, moi je n'en ai jamais. Mais je ne leur ai rien dit, on est pas dans un magasin, je préfère me taire. » (Distribution de colis, femme, 38 ans, en congé parental, deux enfants à charge)

Ainsi, **les intervenants doivent gérer la distribution de façon à ce qu'il ne puisse pas leur être reproché d'avantager certains bénéficiaires aux dépens des autres**. Les intervenants associatifs rencontrés s'efforcent de limiter, tant dans leur rapport aux bénéficiaires que dans la façon dont ils distribuent la nourriture, tout signal pouvant être interprété comme une forme de « copinage » ou de favoritisme.

« Il y a une personne à qui j'ai fait un cadeau personnel un jour, mais ce n'est pas évident, car il ne faut pas donner d'impression de favoritisme. » (Distribution de colis, intervenant)

C'est la raison pour laquelle certaines associations ont choisi de dissimuler le contenu des colis distribués aux bénéficiaires, afin de limiter les comparaisons possibles et les incompréhensions. Ainsi, la nourriture n'est pas visible lors de la distribution : les colis fermés sont remis aux bénéficiaires, qui n'en examinent pas le contenu avant d'avoir quitté la structure. Il s'agit d'une adaptation issue de l'expérience, fondée sur la volonté de limiter les tensions lors de la distribution.

« Avant, la composition du colis n'était pas vu en entretien, maintenant, on le fait car c'est plus tranquille. Avant, on sortait la bouffe et on la mettait devant tout le monde. Maintenant on le prépare dans la réserve car ça provoquait des disputes. »
(Distribution de colis, intervenant)

4. Des bénéficiaires globalement peu revendicatifs à l'égard de la forme de la distribution et des denrées proposées

En dehors des dimensions relatives à la gestion de l'attente et au respect de l'égalité de traitement, les bénéficiaires interrogés ont exprimé peu de remarques et d'attentes concernant les modalités de distribution des denrées au sein des structures enquêtées. De nombreuses personnes ont d'ailleurs été surprises d'être interrogées sur ce point, exprimant l'idée souvent partagée qu'il « ne faut pas se plaindre » et « prendre ce que l'on donne ».

A la question « *comment pourrait-on, selon vous, améliorer la distribution de la nourriture ?* », **seules 32 personnes sur les 92 interrogé se sont prononcées, les autres estimant que le système leur convenait tel qu'il était, ou affirmant ne pas avoir d'idée à ce sujet.** De même, les personnes interrogées ont été peu nombreuses à répondre à la question portant sur les « inconvénients de la distribution » (39 sur 92). Globalement, les personnes rencontrées se sont donc montrées peu revendicatrices quant aux modalités de distribution des denrées.

a) Des remarques portant essentiellement sur la quantité, la variété et la qualité des denrées

L'examen des réponses proposées par les 32 personnes ayant répondu, croisé avec les propos recueillis plus largement lors des entretiens, montre que les attentes exprimées à l'égard de la distribution s'orientent essentiellement sur trois axes : **la quantité des denrées distribuées, la variété des produits et la capacité de choix, et enfin les questions relatives à la qualité des denrées** (goût et hygiène).

o La quantité distribuée

Une part importante des remarques des bénéficiaires concerne en effet la quantité de l'aide alimentaire octroyée, jugée trop faible au regard de la fréquence des distributions, de leurs besoins et de leur capacité plus ou moins grande à compléter leur alimentation de façon satisfaisante.

« Ici, c'est complémentaire, pour aider. Il n'y a pas de quantité, mais ils ne sont pas obligés de nous aider, c'est vraiment un complément. » (Distribution de colis, Femme, seule au RSA)

« C'est sûr, les quantités ne suffisent pas pour deux semaines quand on est une grande famille, mais on peut dire que ça va, ce qu'on a, on le prend. Parfois il y a des couches pour le petit, mais ce n'est pas beaucoup. » (Distribution de colis, femme, 28 ans, en couple avec enfants, emploi à temps partiel)

« Ce serait bien si j'en avais deux fois plus! Ce serait mieux, mais ça dépend des dons. » (Distribution de colis, homme, 52 ans, sans emploi, au RSA)

« J'aimerais bien aller dans d'autres lieux, aller ailleurs, pour avoir plus à manger, ce n'est pas assez ici. » (Distribution de colis, femme, 27 ans, sans emploi, deux enfants à charge)

○ **Le manque de diversité des denrées et la capacité de choix**

Outre la quantité, le manque de diversité des denrées distribuées est également pointé par les bénéficiaires interrogés, en particulier ceux fréquentant les structures distribuant des colis. L'absence de diversité s'incarne dans la distribution d'une même denrée en quantité importante (par exemple, les féculents) mais également dans la monotonie des produits : un seul goût de confiture ou de compote, par exemple, et une lassitude à devoir manger chaque semaine la même chose.

« Au niveau de la nourriture, c'est un peu tout le temps pareil, mais cela dépend des dons. » (Distribution de colis, femme, 46 ans, seule, sans enfant)

« Il faudrait que ce soit plus varié, plus diversifié. (...) C'est vrai qu'à un moment donné j'avais beaucoup de purée, donc je l'ai dit, mais en fin de compte on en le voit que quand on arrive chez nous, quand on déballe. » (Distribution de colis, femme seule, 43 ans, en arrêt maladie, deux enfants à charge)

« Ce qui me manque personnellement, c'est des crudités, je ne me plains pas, car ça me nourrit, mais je pense qu'il y a trop de féculents, ces derniers temps surtout, on pourrait équilibrer. » (Distribution de repas chauds, homme, 49 ans, célibataire, sans emploi)

« C'est bien organisé, c'est sympa dans l'ensemble. Ils ont des bons produits. Même si parfois ils gagneraient à être plus diversifiés, parfois on se retrouve à avoir que des pâtes. » (Distribution de colis, femme, 60 ans, célibataire, retraitée)

Le manque de diversité des denrées est un point de critique qui s'articule nécessairement à la capacité de choix des bénéficiaires : en l'absence de diversité des denrées, et donc de capacité, pour la structure et les bénévoles d'ajuster la composition des colis ou des repas servis, le choix ne peut qu'avoir une place marginale dans la distribution.

« Ils pourraient laisser plus le choix aux mamans. L'entretien, ça ne me dérange pas, mais il faudrait aussi que ça change au niveau du colis : savoir de quoi on a plus ou moins besoin, etc. Et puis pour les petits pots, la DLC est très proche. (Distribution de colis, femme seule, infirmière, sans emploi, hébergée à l'hôtel)

« Ici non, on a pas trop le choix, ça ne change pas vraiment d'une fois sur l'autre. Et la quantité, il n'y en a pas. » (Distribution de colis, femme en couple, 3 enfants, hébergée à l'hôtel)

« Cela me gêne de ne pas pouvoir choisir. » (Distribution de colis, homme, en couple avec des enfants à charge, au chômage)

○ La qualité et la sécurité sanitaire des produits

Enfin, les remarques des bénéficiaires concernent également la qualité des denrées distribuées. **Plus que le goût des aliments en lui même, c'est souvent la fraîcheur des aliments qui semble poser problème, avec une cristallisation des attentes sur les dates de péremption des produits.** Les bénévoles rencontrent fréquemment des difficultés pour écouler des produits à date limite de consommation courte, voire passée, alors même que le produit reste consommable.

« On a une réflexion en cours sur l'incompréhension totale quant à la durée de consommation et des dates de péremption³⁴. Mais il y a le problème de la langue aussi. Les gens jettent, on est écœurés. » (Distribution de colis, intervenant)

Les bénéficiaires sont particulièrement sensibles sur ce point, jugeant souvent dégradant le fait qu'on leur distribue des produits qui, par ailleurs, ne sont plus commercialisables. La fraîcheur des aliments est, aux yeux des bénéficiaires rencontrés, souvent synonyme d'hygiène et du respect d'une qualité minimum.

« C'est bien mais il y a souvent des aliments périmés, et pas beaucoup de produits pour les bébés. Il n'y a presque pas de couches, regardez ce qu'ils donnent (en montrant ce que venait de lui donner une bénévole) » (Distribution de colis, femme, 27 ans, célibataire avec enfant à charge, congé parental)

« Il y a beaucoup de nourriture périmée...des fois on est malade. C'est pareil ici qu'à l'association X en tout cas. » (Distribution de colis, femme, la soixantaine, veuve, au RSA)

« Je complète car c'est pas suffisant ce qu'on donne et parfois les DLC sont très courtes. » (Distribution de colis, femme seule, 1 enfant, en attente de régularisation, hébergée à l'hôtel)

³⁴ Lorsque la DLUO (date limite d'utilisation optimale, « à consommer de préférence avant le/avant fin) est dépassée, le produit reste commercialisable et consommable, mais ses qualités nutritionnelles ne sont plus garanties. En revanche, lorsque la DLC (date limite de consommation), qui concerne les produits sensibles (viandes, plats cuisinés, laitages, etc.) est dépassée, le produit est considéré impropre à la consommation et retiré de la vente.

a) Peu d'attentes exprimées : « on ne va pas se plaindre, il faut dire merci »

Au-delà des remarques formulées plus haut, le niveau d'attentes et d'exigences exprimées par les personnes enquêtées s'avère globalement assez faible. **Conscientes de la (quasi) gratuité de l'aide proposée, de nombreuses personnes rencontrées n'estiment pas forcément légitime d'émettre des demandes ou des revendications particulières.** La plupart semblent d'ailleurs n'y avoir jamais vraiment réfléchi : ayant intégré le caractère « facultatif » de cette aide en nature, elles se contentent de ce qui leur est remis, même si cela n'est pas suffisant pour répondre à leurs besoins ou ne correspond pas à leurs goûts.

« *On nous donne des trucs gratuits, tu cherches pas à comprendre* » (Distribution repas chauds, homme, la trentaine, vacataire)

« *C'est déjà bien, on ne peut pas exiger et puis même un paquet de course, ça nous arrange. Donc ici, la distribution ça va, ça me dérange pas* » (Distribution colis, femme seule, 1 enfant)

« *Je sais que c'est gratuit, alors on ne va pas nous donner des trucs bios ! Une fois, il y en avait un qui se plaignait que le produit n'était pas bon, franchement...* » (Distribution colis, femme, 58 ans, veuve avec enfants, retraitée)

« *On est très bien servis. Il y a toujours des yaourts, de la viande, des légumes et des fruits frais... Il y a que des avantages. De toute façon, on n'est pas difficiles et on se contente de ce qu'on a.* » (Distribution colis, femme, 33 ans, en congé parental, 4 enfants).

« *C'est bien organisé. Ce serait bien d'avoir un petit fruit, ça c'est rare. Mais bon, on ne peut pas se plaindre.* » (Distribution repas chauds, homme, 57 ans, en invalidité)

Ce type de propos va souvent de pair avec la reconnaissance du travail réalisé bénévolement par les intervenants des structures concernées. Notons qu'il a été recueilli dans l'ensemble des structures enquêtées, quel que soit le mode de distribution ou le public accueilli. Les propos des bénéficiaires rencontrés font écho à ceux recensés dans une étude menée par la cellule Recherche action de la Fédération des services sociaux belges³⁵, qui explique qu'une partie des bénéficiaires rencontrés « *développent une certaine empathie et indulgence à l'égard des intervenants de l'aide alimentaire, mesurant les moyens limités avec lesquels ces derniers doivent composer* ». De ce point de vue « ils sont gentils », « ils nous aident beaucoup » sont des propos couramment entendus lors de l'enquête.

A bien des égards, le peu d'attentes exprimées par les personnes interrogées semble refléter, chez ces dernières, **l'intériorisation d'une image négative** associée à leur statut « de personne pauvre » bénéficiaire de l'aide alimentaire. **Ce statut leur ôte la légitimité nécessaire pour exprimer des remarques, face à des bénévoles qui donnent gratuitement de leur temps pour les aider.** Ainsi, les personnes qui se hasardent à

³⁵ Justine Vleminckx et Hugues-Olivier Hubert, Dossier, « ce qu'en disent les bénéficiaires », in Santé Conjuguée, juin 2016, n°75

formuler quelques critiques à l'égard de la distribution ont ensuite tendance à nuancer immédiatement leur propos ou à en atténuer la portée, expliquant qu'ils ne remettent nullement en cause le travail des bénévoles.

« On manque un peu de choix, des fois, il y a des choses qu'on accumule. Mais bon, on ne va pas se plaindre, il faut dire merci. » (Distribution de colis, femme, 51 ans, deux enfants sans emploi)

« Les produits sont quand même bien, quand on ne peut rien acheter. Bon là, par exemple j'ai des biscottes, ce sera difficile pour moi de manger ça, mais je prends et je donne aux gens ici ou autour de moi. Ils donnent ce qu'ils ont. » (Distribution de colis, femme, 85 ans, veuve, retraitée)

« On ne peut pas critiquer les bénévoles. Il y en a, on se rend bien compte que ce n'est pas leur truc. Mais ça ne va pas loin. Certains accueillis ont mal réagi. Il faut pas que le bénévole donne l'impression d'être en position dominante. Cela dit, certains ont beaucoup changé par rapport aux gens de la rue. » (Distribution de repas chauds, homme, 80 ans, retraité, logé en résidence service)

Si les bénéficiaires rencontrés peinent à exprimer des attentes ou des critiques à l'égard des structures de distribution, c'est aussi parce **qu'ils ne souhaitent pas être perçus comme celui qui « abuserait » de l'aide prodiguée** et qui, en faisant preuve d'exigences décalées par rapport à sa situation de bénéficiaire d'une aide gratuite, risquerait d'altérer son image aux yeux des bénévoles.

« Mais les bénévoles, je ne leur dis pas (que la viande est périmée ou que ce n'est pas assez), j'ai peur qu'ils me disent « vous avez droit à ça, et vous venez vous plaindre en plus. » (Distribution de colis, femme, 45 ans, célibataire, invalidité)

« Parfois j'ai des réticences à leur demander des conseils, j'ai peur qu'ils se disent « celle-là, elle en demande trop. » (Distribution de colis, femme, 38 ans, en congé parental, deux enfants à charge)

Cependant, comme le souligne une étude précédente relative aux inégalités sociales et à l'alimentation³⁶, **le positionnement des individus par rapport à l'aide alimentaire varie notamment en fonction de leur parcours antérieur**. A cet égard, deux types de publics formulent plus directement et explicitement non seulement leurs besoins mais également leurs attentes à l'égard de la distribution alimentaire.

Le premier type concerne certaines personnes durablement ancrées dans la précarité et les dispositifs d'action sociale. Face à cette situation, ils ont été à même de réinterpréter les traits négatifs qui caractérisent leur situation de pauvreté, voire d'exclusion, pour les accepter, voire les revendiquer. Ces personnes se sont *« adaptées à leur vie précaire, qu'ils organisent autour d'un réseau minimum de sociabilité. Parfois en renoncement quasi définitif au travail salarié, mais aussi une forme de résistance au discrédit dans la mesure où ils se*

³⁶ *Inégalités sociales et alimentation, quels sont les besoins et les attentes en termes d'alimentation des personnes en situation d'insécurité alimentaire et comment les dispositifs d'aide alimentaire peuvent y répondre au mieux ?*, Fors-Recherche sociale, MAAF, décembre 2014

réfèrent à leurs propres normes et ne sont pas concernés par la dégradation statutaire très forte qu'ils subissent. »³⁷

On retrouve notamment ces profils au sein des associations qui accueillent plutôt de « grands exclus » ou des personnes recourant, sur le long terme, à l'aide alimentaire. Fréquentant pour une partie d'entre eux plusieurs structures d'aide alimentaire, ils peuvent en comparer les avantages et les limites.

« Il faudrait que ce soit plus varié, plus diversifié. Après, je sais qu'à l'association Y ou dans d'autres structures, on avance, et les gens prennent ce qu'ils veulent. Ça pourrait être bien de faire ça. » (Distribution de colis, femme seule, 43 ans, en arrêt maladie, deux enfants à charge)

« Cela dépend des jours, de comment les dames sont lunées...en tout cas on est mieux accueilli ici qu'à l'association Y! Quand même, on ne dit pas aux gens 'Ben si vous n'êtes pas content ici vous partez'. » (Distribution de colis, femme, la soixantaine, veuve, au RSA)

« A l'association Y, c'est pas pareil, on se retrouve tous dans une salle. Ici, dès qu'on vient, elle nous interroge sur nos soucis, nos problèmes. A Y, c'est différent, on est à la file alors qu'ici il y a des tickets, c'est mieux. Avant, les gens se passaient devant, il n'y avait pas de respect. » (Distribution de colis, femme, 51 ans, célibataire avec enfants, en invalidité)

Parmi les bénéficiaires interrogés, l'autre profil de ménages exprimant plus facilement ses attentes à l'égard des structures de distribution concerne les personnes plus récemment fragilisées, qui disposent par ailleurs d'un capital socio-culturel plus élevé qui se sentent plus légitimes face aux bénévoles. Il s'agit d'individus entrés plus récemment dans le dispositif d'aide, souvent suite à une rupture dans leur parcours de vie (de type séparation, perte d'emploi, invalidité) ou une rupture de droits amenant à une baisse soudaine des ressources. Dans notre panel, certaines personnes ont ainsi critiqué la distribution alimentaire en s'appuyant pour cela sur leurs connaissances et compétences (liées, par exemple, à leur métier antérieur) ; ce faisant, elles semblent prendre de la distance vis-à-vis de leur position de personne « aidée ».

« Au niveau de l'alimentaire, c'est pas assez pour deux. Ça ne représente rien du tout ; c'est essentiellement du pain et du lait. En fait c'est plus conçu pour les grandes familles qui reçoivent plus. Je ne prends pas la viande, parce qu'en général elle est périmée. Moi je suis aide-soignante de formation, alors je connais tous les problèmes d'hygiène, la chaîne du froid, etc. Donc je ne leur fais pas trop confiance. » (Distribution de colis, femme, 45 ans, célibataire, invalidité)

« On discute avec les bénévoles, mais quand on veut autre chose dans le colis, le regard se ferme un peu. Au départ je n'avais pas d'ordonnance pour le lait de l'enfant (il est allergique à celui de l'association Y) et il a fallu négocier, car les

³⁷ Serge PAUGAM, "Les formes contemporaines de la disqualification sociale", *CERISCOPE Pauvreté*, 2012, [en ligne], consulté le 26/09/2016, URL : <http://ceriscope.sciences-po.fr/pauvrete/content/part5/les-formes-contemporaines-de-la-disqualification-sociale> et « les statuts de la pauvreté assistée », in. Recherche française en sociologie, XXXII, 1991, pp. 75-101

bénévoles voulaient un justificatif. Ils ont des principes... » (Distribution de colis, infirmière, sans emploi, hébergée à l'hôtel)

B. Les dimensions et les limites de l'accompagnement au sein des structures d'aide alimentaire enquêtées

Dans la première partie de ce rapport, nous avons clarifié les contours de la notion d'accompagnement et la façon dont elle est portée par les réseaux associatifs. Cette partie vise à décrire la mise en œuvre concrète du principe d'accompagnement au sein des structures distributrices, ainsi que ses limites et son articulation avec les attentes et les besoins des bénéficiaires.

Il faut souligner en préambule que, parmi les structures de notre échantillon, certaines affirment ne pas réaliser d'accompagnement des personnes accueillies. L'analyse des modalités d'accompagnement mise en œuvre consiste donc à réinterpréter certaines de leurs pratiques à l'aune du concept d'accompagnement et de ses différentes composantes décrite précédemment (cf. Partie 1).

1. Les différentes dimensions de l'accompagnement au sein des structures d'aide alimentaire

Les dimensions de l'accompagnement (entendu au sens large) mené au sein des 8 structures enquêtées se déploient de façon hétérogène en fonction de leur appartenance à un réseau, des compétences et des possibilités matérielles/temporelles des bénévoles. L'appropriation de la notion d'accompagnement, et de ses composantes, est alors très variable d'une structure à l'autre, y compris pour un même mode de distribution.

a) Des espaces de sociabilité et de lien social pour les bénéficiaires

L'une des premières dimensions mises en avant par les structures rencontrées réside dans leur aptitude à générer du lien social, par le biais des permanences de distribution *a priori* identifiées comme des espaces susceptibles de favoriser la sociabilité et de lutter contre l'isolement de certains bénéficiaires.

« Je m'étais rendue compte que pour beaucoup de gens, les épiceries sont créatrices de lien social. Il y avait peu de monde aux ateliers organisés, mais il y avait beaucoup de monde dans les épiceries ou il y avait un salon où ils pouvaient prendre un café, surtout dans les épiceries qui ouvraient juste après les sorties d'école. »
(Hôtel social, intervenant ayant travaillé auparavant en épicerie sociale)

Lors de l'enquête, nous avons en effet recueilli un nombre important de témoignages de bénéficiaires exprimant l'idée que le recours à l'aide alimentaire peut se caractériser par une convivialité qui est source de bien-être.

Dans l'ensemble, **plus de la moitié des bénéficiaires enquêtés (56%) déclarent ainsi avoir établi des liens avec les autres personnes** fréquentant l'association. Interrogés de façon ouverte sur l'impact lié à la fréquentation de l'association, **un tiers d'entre eux a évoqué des effets positifs associés à la création de liens nouveaux**, tant avec les bénéficiaires qu'avec certains bénévoles.

Si la majorité des personnes rencontrées estime avoir bâti des liens avec les autres bénéficiaires, **ces liens sont toutefois de nature et d'intensité variables**. Parfois limités à quelques mots échangés dans la salle d'attente, ils sont, dans d'autres cas, plus pérennes et approfondis :

« On se dit bonjour, on discute un peu, parfois je ramène des personnes en voiture... » (Distribution de colis, femme, 40 ans, célibataire avec 4 enfants, en CDI)

« Je vais à un mariage, le 31 juillet, d'amis que j'ai connu ici! » (Distribution de colis, femme, 43 ans, en couple avec 3 enfants, en recherche d'emploi)

Le plus souvent, **cette convivialité émerge de façon spontanée, durant les temps d'attentes qui jalonnent la distribution alimentaire**. Plusieurs bénéficiaires nous ont ainsi confié qu'ils appréciaient échanger avec les autres usagers et les bénévoles au point de s'attarder lors des distributions ou encore de passer « prendre des nouvelles », y compris dans les périodes où ils n'ont pas recours à l'aide.

« J'ai de quoi vivre et puis j'aime bien venir ici car il y a des personnes que je connais, et on parle...ça me fait du bien de venir ici. S'il fallait rester tous les jours à la maison...Quand je viens ici, je ne rentre pas tout de suite car j'aime bien voir du monde. » (Distribution de colis, femme, célibataire, au RSA)

« Cette association dépanne et puis, parler les uns et les autres, ça permet de sortir de la solitude, de varier le quotidien. Tenez, par exemple avec vous, ou avec la dame bénévole de tout à l'heure, c'est agréable de parler. » (Distribution de colis, femme, 60 ans, célibataire, retraitée)

« On s'habitue aussi, des fois je n'ai pas besoin de venir, je ne reviens pas pendant deux mois, mais je passe quand même prendre des nouvelles des gens comme ça. » (Distribution de colis, homme, 30/40 ans, chômeur)

« L'ambiance est bonne, ça se passe très bien, si J. arrêtait, ce serait vraiment très embêtant. (...) Moi je viens à la fin, il y a moins de monde, on discute, on est tranquilles pour papoter. » (Distribution de colis, femme, 43 ans, célibataire, sans enfant, en recherche d'emploi)

Pour certaines personnes qui ont vu s'étioler leur réseau social et amical, la sociabilité trouvée au sein des structures d'aide alimentaire permet d'expérimenter une forme de « normalité ». La venue à la structure d'aide alimentaire est alors conçue comme une « sortie », une activité à part entière.

« Du moment qu'on a pas d'argent, ça fait une sortie. Quand on a une vie normale, comme vous par exemple, on sort, on s'habille, on a des raisons de sortir. Le fait de venir ici pour nous, ça remplace les sorties normales. Parce qu'ici, on est accueilli avec le cœur. On rencontre des gens généreux, on se sent nourri des deux côtés, l'esprit et la nourriture. Rien que le dialogue avec le bénévole, ça fait du bien. Par exemple aujourd'hui, un bénévole m'a parlé, m'a demandé comment j'allais, et ça m'a touché. » (Distribution de repas chauds, homme, 49 ans, célibataire, sans emploi)

Le développement de la sociabilité est cependant lié à la **temporalité de l'accueil** : à l'Épicerie sociale par exemple, 51% des bénéficiaires fréquentent la structure pendant 4 semaines seulement, à raison d'une fois par semaine, sur la demi-journée d'ouverture qu'il souhaite. De fait, ils croisent rarement la même équipe de bénévoles ou les mêmes bénéficiaires. La création de liens sociaux s'observe donc davantage, dans notre échantillon, au sein des structures auxquelles les bénéficiaires ont recours dans la durée.

Par ailleurs, il faut souligner que **tous les bénéficiaires rencontrés ne sont pas en recherche de lien social** : une partie des personnes interrogées nous ont ainsi affirmé ne pas souhaiter établir de liens avec les autres bénéficiaires, soit parce qu'ils n'en voient pas l'utilité, disposant par ailleurs d'un réseau familial et amical, soit parce que la honte et la gêne ressenties les incite à limiter leur temps de présence dans la structure.

« Je dis bonjour à tout le monde, mais c'est tout, je ne les vois pas dehors. »
(Distribution de colis, femme, 58 ans, veuve avec enfants à charge, retraitée)

« Mes enfants ne viendraient pas... Ils ont trop honte ! Déjà, moi, j'ai du mal à venir. Des fois, j'ai honte, je ne sais pas... Je rencontre des gens et même si on est tous dans le même sac, je n'ai pas envie qu'ils sachent... » (Distribution de colis, femme, 51 ans, célibataire avec enfants, en invalidité)

Si la sociabilité émerge fréquemment d'affinités personnelles et de façon spontanée, l'enquête montre cependant **qu'un certain nombre de facteurs contribuent à favoriser ou au contraire à freiner le développement du lien social au sein des structures enquêtées.**

✓ **La configuration des lieux et la convivialité de l'espace d'attente**

La configuration et l'aménagement des lieux de distribution sont des facteurs susceptibles de favoriser le lien social, certains espaces se prêtant davantage que d'autres à l'émergence de ces liens.

Certaines structures de notre panel organisent et encouragent la sociabilité entre les bénéficiaires en **aménageant un espace d'accueil et d'attente convivial, proposant café et collation, sièges, jeux pour les enfants, etc.** Si cet aspect de la distribution peut sembler anodin, il est au contraire primordial : le confort de l'espace d'attente permet en partie d'apaiser l'ambiance de la distribution, d'atténuer les désagréments de l'attente et d'offrir des conditions plus favorables au développement de liens avec les autres personnes présentes. C'est également, pour les bénéficiaires hébergés à l'hôtel ou dans un centre

d'hébergement, l'occasion de passer des moments agréables avec leurs enfants dans un espace plus vaste et plus accueillant.

« On est bien accueillies, ils sont sympa. On échange avec d'autres personnes, on attend pas trop, les enfants peuvent jouer, il y a plus d'espace qu'à la maison. » (Distribution colis, femme, seule, logé dans un studio du parc privé, en recherche d'emploi)

« Je viens aussi pour que mon fils puisse jouer et se régaler. Au CADA on a une chambre de 14m², là il bouge et ça me fait du bien de l'observer en train de tourner. » (Distribution de colis, femme, seule avec enfant, logée dans un CADA)

« On connaît d'autres mamans, on discute, on parle de la maison, de comment on s'occupe de notre bébé, moi c'est ma première. Ici il y a aussi plus d'espace pour jouer, car j'habite dans un studio. » (Distribution de colis, femme en couple, 1 enfant, congé parental)

Une autre association de notre échantillon se trouve à l'inverse moins bien dotée en matière d'accueil : la salle d'attente est relativement spartiate et comprend simplement quelques chaises adossées aux murs, à l'image d'une salle d'attente de médecin. Le manque de convivialité de cet espace semble influencer sur les relations entre les bénéficiaires, qui échangent relativement peu entre eux et ne semblent pas s'attarder une fois récupéré leur colis.

L'importance du lieu de distribution apparaît également dans le cas des distributions de rue que nous avons pu observer. L'une de ces distributions a lieu sur une petite place calme et arborée, particulièrement propice à la convivialité. Des petits groupes de bénéficiaires se forment ainsi pendant le repas et plusieurs personnes interrogées apprécient de se retrouver régulièrement dans cet endroit. Ce phénomène s'observe moins dans l'autre site de distribution, situé sur une grande place parisienne où circulent piétons et voitures.

« Oui, je reste souvent jusqu'à tard après la distribution sur la place, pour discuter avec les copains...J'aime beaucoup cette place et j'ai demandé aux gars d'y répandre mes cendres quand je serai mort! » (Distribution de repas chauds, homme, 80 ans, retraité, logé en résidence service)

A noter que les conditions climatiques lors de l'enquête étaient optimales et que les distributions de rue se déroulent parfois dans des conditions beaucoup plus difficiles. Par ailleurs, les distributions de rue peuvent être ponctuées de violences verbales et parfois physiques, qui contribuent fortement à en atténuer le potentiel convivial et incitent certains bénéficiaires à limiter leur présence au maximum.

« Je ne parle pas beaucoup. Je prends quelque chose et je m'en vais. Si tu restes longtemps parfois les gens sont très agressifs. Je n'aime pas les violences. Je ne connais pas beaucoup de gens car je me méfie. On ne sait jamais. » (Distribution de repas chauds, homme, 57 ans, en invalidité)

« *Moi ici il y en avait un qui était très violent et dès qu'il me voyait, il se jetait sur moi, littéralement. (...) Mais moi pendant un temps je ne venais plus à cause de ça* ». (Distribution de repas chauds, femme, 40/50 ans, SDF)

« *Tu viens, tu bouffes, tu te casses. Je parle un peu avec certains que je croise depuis le temps, mais c'est tout, je ne m'éternise pas, je n'aime pas l'ambiance, il y a de plus en plus d'étrangers* ». (Distribution de repas chauds, homme, 50/60 ans, sans activité)

✓ **La proximité entre bénéficiaires**

Outre les aménagements effectués, **le développement d'une sociabilité dépend aussi du profil des personnes accueillies et de leur homogénéité au sein d'une même structure**. Des liens s'établissent ainsi spontanément entre les bénéficiaires, sans être nécessairement encouragés par la structure. Un facteur favorisant le rapprochement entre les personnes enquêtées semble être leur proximité sociale et/ou spatiale. Les publics ayant des parcours de vie similaires, se trouvant dans la même situation sociale ou faisant partie de la même communauté ont tendance à tisser plus facilement des liens entre eux.

Dans l'une des structures destinée aux mères avec enfants, le statut commun de mère favorise ainsi les discussions entre les bénéficiaires. De plus, plusieurs mères sont hébergées dans le même hôtel et se croisent donc en dehors de la structure.

« *On échange avec d'autres personnes, on apprend à se connaître. Il y a plus d'espace qu'à la maison. On est moins renfermées, on est comme des amies. On discute de rien, de trucs de filles, des enfants. Ça permet de me distraire aussi* ». (Distribution de colis, femme seule, en recherche d'emploi)

« *C'est convivial et puis ça me permet aussi de voir des gens (et ma fille aussi), je n'ai pas beaucoup de connaissances* » (Distribution de colis, femme en couple, ne travaille pas)

Dans une autre association, **la sociabilité entre bénéficiaires semble être favorisée par le fait qu'ils viennent souvent du même grand ensemble**, qu'ils sont parfois de la même communauté étrangère et fréquentent la structure depuis longtemps.

« *Déjà entre Maliens on se connaît pas mal...mais ici j'ai connu beaucoup de gens oui !* » (Distribution de colis, femme, la trentaine, en couple avec deux enfants, en recherche d'emploi)

« *Quand on vient depuis 2014, on connaît des gens* » (Distribution de colis, femme, 38 ans, en couple avec des enfants, en recherche d'emploi)

En ce qui concerne la distribution de rue, **la spécificité du public, dont de nombreuses personnes partagent une situation très précaire** depuis plusieurs années, peut favoriser dans une certaine mesure les liens entre des bénéficiaires, pour qui cette distribution constitue l'une des rares occasions d'échanger avec d'autres personnes partageant le même vécu.

« Je suis soulagé d'un point de vue alimentaire et psychologique: de voir que je ne suis pas seul dans la galère. ça m'a aidé à rebondir. Je considère ça comme une phase. Psychologiquement c'était très dur. ça me permet de continuer à vivre. Pour moi c'est un stade temporaire mais si ça devait durer, heureusement que c'est là. »
(Distribution de repas chauds, homme, 28 ans, sans ressources, SDF)

✓ **Le rôle moteur joué par certains responsables / bénévoles et la « personnification » de certaines associations**

L'une des structures enquêtées se distingue dans notre panel. En effet, l'ambiance conviviale de la structure semble être en grande partie liée au **rôle charismatique de la responsable de l'association, qui insuffle une dynamique entre et avec les bénéficiaires**. L'omniprésence des références à la responsable lors des entretiens avec les bénéficiaires de l'association est flagrante. Elle semble révélatrice du fait que toute l'existence sociale de la structure s'appuie sur cette personne pivot, non seulement d'un point de vue fonctionnel – toute l'organisation repose sur elle, bien que quelques bénévoles la secondent – mais aussi relationnel. La personnalité forte de la responsable – à la fois chaleureuse et accommodante, mais aussi d'une franchise assumée, sans ambiguïtés et non-dits sur ce qu'elle attend des usagers – ainsi que sa proximité sociale avec certains de ses bénéficiaires, facilitent la confiance que lui accordent unanimement les personnes interrogées.

« C'est ultra bien. Il y a rien à dire. J. (la responsable), c'est comme une maman. Elle se donne à 100%. On arrive, elle nous appelle par notre nom. Elle sait qui on est, on n'est pas des tickets. J'ai jamais vu quelqu'un qui se donne autant de mal. »
(Distribution de colis, femme célibataire, la quarantaine, 2 enfants à charge, salariée).

« J., je la connais depuis 6 ans. Avec elle on se sent à l'aise, les bénévoles ils parlent avec vous, on discute. Il y a pas de différence de faite entre les gens qui viennent. J. c'est une personne que j'aime bien (...) Moi, je suis très bien, ce serait dommage de changer parce que là, toutes les semaines on a l'alimentation, on a un mot gentil. On n'a pas l'impression de devoir quelque chose. (...) J'ai beaucoup de contact avec J., je l'aime beaucoup. » (Distribution de colis, femme, 75 ans, veuve, retraitée)

« J. c'est un amour. On peut discuter de nos problèmes, on se sent bien. »
(Distribution de colis, femme, 33 ans, en congé parental, 4 enfants).

En parallèle des liens qui peuvent s'établir entre bénéficiaires ou entre bénéficiaires et bénévoles, il est intéressant d'observer que les structures distributrices permettent l'émergence d'une « sociabilité bénévole », qui est transversale à l'ensemble des modes de distribution et se retrouve dans la majorité des structures enquêtées. Un intervenant de Montparnasse Rencontres explique « ce boulot c'est sympa, ça permet de garder des liens sociaux, ça nous apprend la patience, la tolérance. »

Les bénévoles, souvent retraités, se fréquentent parfois en dehors de la structures et mènent d'autres type d'activités : aux Restos du Cœur par exemple, certaines équipes de bénévoles se retrouvent régulièrement pour manger au restaurant, les bénévoles de l'Épicerie sociale mènent, en dehors de la structure, des activités en lien avec les écoles du quartier, etc.

b) Des espaces de parole et d'écoute entre bénéficiaires et bénévoles

Au-delà de leur rôle socialisant, **les structures d'aide alimentaire se conçoivent volontiers comme des espaces de parole et d'écoute pour les bénéficiaires.** Affirmant un positionnement qui se démarquerait des services sociaux institutionnels, les structures proposent une écoute différente car plus ouverte et moins « formatée ».

« Souvent, les bénéficiaires ont l'impression d'être jugés. Ils n'ont pas le sentiment d'être écoutés par les travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux sont dans le déclenchement de l'aide, on met les gens dans une case. (...) Alors que parfois, il y a juste un besoin d'écoute, et les bénévoles font cela très bien. » (Hôtel social, intervenant)

Cette dimension de « parole et d'écoute » propre aux associations distributrices est aussi confortée par le discours des travailleurs sociaux et des partenaires. Les services sociaux interrogés sont en effet convaincus que le côté « humain » des associations constitue leur principale plus-value. Ils admettent qu'il s'agit d'une dimension qu'eux-mêmes ne sont pas en mesure d'apporter aux bénéficiaires, ce qui leur permet aussi de démarquer les rôles de chacun dans l'aide aux plus démunis.

« La plus-value de l'accompagnement des associations ? Ca peut être bénéfique, car les gens ne veulent pas tout dire aux services sociaux. Ils sentent qu'ils vont être moins jugés. » (CCAS 2, responsable)

« Leur point fort c'est le lien social, l'écoute, la disponibilité, le fait qu'il n'y ait pas de barrières. (...) Il y a moins de résistance, plus de facilité à parler, à se confier. Quand ils viennent au service social, les choses sont différentes, ils viennent pour une demande particulière, ils s'épanchent moins qu'avec une structure d'aide alimentaire. » (Conseil départemental 78)

« Le but des associations, c'est ce que moi j'appelle la chaleur humaine. Elles permettent de créer du lien social, de rencontrer des voisins, d'élargir son réseau... Chez nous c'est une institution, il y a du formalisme. (...) Ce sont des choses liées au côté humain. Nous, on ne peut pas être générateurs de ça. On est très cadrés, dans les associations il y a plus de liberté. » (Conseil départemental 91)

Cependant, les contours et les objectifs de cette fonction d'écoute investie par les structures d'aide alimentaire semblent peu clairs, y compris aux yeux des intervenants, et sont rarement précisément définis. Sur quel registre d'intervention les associations se situent-elles dans la mise en œuvre de cette écoute ? Quelles sont les compétences spécifiques mobilisées et attendues pour la pratiquer ? Et surtout, quels sont les buts visés à travers cette fonction d'écoute ? En effet, les entretiens réalisés montrent que les pratiques d'écoute mise en œuvre par les intervenants oscillent souvent entre deux registres distincts, qu'elles tendent parfois à superposer : celui de l'écoute empathique et inconditionnelle, et celui de l'écoute destinée à orienter et à accompagner individuellement les personnes.

- **L'écoute empathique et inconditionnelle : « pouvoir parler »**

Cette fonction d'écoute a pour objectifs de permettre aux personnes de se livrer et de se décharger d'une partie de leurs soucis. Elle relève en quelque sorte de la discussion informelle et du dialogue, et elle ne se déroule pas systématiquement dans un cadre organisé (entretien individuel, questions spécifiques...). Certains bénévoles revendiquent explicitement cette approche de l'écoute « libre », dans laquelle la personne n'est pas enjointe à se confier mais le fait uniquement lorsqu'elle le souhaite, à son rythme.

« On n'a pas une approche sociale, mais plus de distance. Je ne connais pas forcément le dossier des bénéficiaires, c'est une autre approche. Les gens me racontent régulièrement leurs malheurs. Il y a des choses qu'ils disent à moi et pas à leur assistante sociale. ». (Épicerie Sociale, intervenant)

« On a un rôle important qui est un rôle d'écoute, car beaucoup viennent et sont paumés, et ici ils peuvent parler à quelqu'un au moins une fois par semaine. » (Distribution de colis, intervenant)

« L'accompagnement passe par le conseil des bénévoles, c'est dans la relation aux bénévoles. Les personnes ont besoin d'un soutien psychologique, d'écoute. » (Distribution de colis, intervenant)

Dans le cadre très « lâche » de cette fonction d'écoute, tous les sujets sont susceptibles d'être abordés. Ce type d'écoute semble moins reposer sur des compétences spécifiques de la part des bénévoles, que sur une posture empathique et ouverte qui **mobilise des « savoirs être » (sourire, se montrer disponible, accueillant,...) davantage que des « savoir faire ».**

« A l'accueil, on leur demande si ça va, où ils en sont, ils nous racontent leurs problèmes avec leurs enfants, etc. C'est un peu tout ce qu'on peut faire à notre niveau... Un sourire, c'est ce qu'ils cherchent, que l'on s'intéresse à eux. » (Distribution de colis, intervenant)

Cette fonction d'écoute particulière est également mise en œuvre sur un mode un peu différent à l'EDVO, par le biais de groupes de parole hebdomadaires auxquels participent les résidents de la structure. Animés par un thérapeute salarié de l'EDVO, ces groupes ont pour objectif de permettre aux résidents de se livrer et d'échanger entre pairs : ils n'ont pas un objectif social mais thérapeutique et constituent, pour les résidents rencontrés, un élément clé de leur rétablissement.

Dans l'ensemble des structures enquêtées, **les personnes interrogées apprécient particulièrement ce type d'écoute, souvent évoquée de façon positive dans les discours recueillis.**

« Avec les bénévoles, on se tutoie, c'est comme si c'était une deuxième famille. Je ne suis pas quelqu'un qui parle beaucoup d'habitude, mais on a besoin de ça, de pouvoir parler. » (Distribution de colis, femme, 40 ans, célibataire avec enfants, en CDI)

« *L'accueil c'est bien, ils écoutent nos problèmes, nos soucis. C'est mieux qu'à l'association X. Ici c'est comme une famille, là bas il y a beaucoup de bruit et de monde, ça prend du temps.* » (Distribution de colis, femme, 1 enfant, en attente de régularisation, hébergée à l'hôtel)

« *Ca remonte le moral aussi, on se sent épaulés.* » (Distribution de colis, femme célibataire, la quarantaine, 2 enfants à charge, salariée)

« *Ils sont disponibles. On peut se confier et leur faire confiance; c'est important.* » (Distribution de repas chauds, homme, la trentaine, vacataire)

- **L'écoute destinée à orienter et à aider**

Le second registre d'écoute mobilisé dans le cadre des structures d'aide alimentaire est celui de l'écoute « à des fins de politiques publiques ³⁸», destinée à orienter et à aider les usagers. Préalable nécessaire à tout travail d'accompagnement social, elle vise à établir un diagnostic des difficultés de la personne pour ensuite pouvoir l'informer et l'orienter au mieux, en fonction de ses besoins. **Cette fonction de l'écoute est donc étroitement liée à la mise en œuvre d'une orientation et d'un suivi individuel des personnes.**

A la différence de l'écoute inconditionnelle, ce type d'écoute s'inscrit dans un cadre davantage formalisé, lors d'entretiens qui peuvent avoir lieu :

- **lors du premier accueil des bénéficiaires** : outre le recueil de documents administratifs, cette première prise de contact est souvent l'occasion pour les intervenants de faire un « diagnostic » de la situation économique et sociale globale de la personne ;

« *Au premier accueil : on leur demande s'ils sont envoyés par une AS, et on prend les papiers, les déclarations d'impôt. On leur demande s'ils sont au chômage, ce qui les amène vers nous.* » (Distribution de colis, intervenant)

« *Le premier RdV se déroule dans les bureaux le mercredi. On essaye de comprendre la situation, on prend tous les justificatifs. On est attentifs à la situation globale, tout ce qu'il y a autour.* » (Distribution de colis, intervenant)

- **dans le cadre de rendez-vous réguliers** entre le bénéficiaire et le responsable ou un bénévole de la structure. Dans certaines structures, des entretiens sont programmés régulièrement pour faire le point sur l'évolution de la situation des bénéficiaires et ses besoins : soit tous les 6 mois (pour le Secours populaire), soit en articulation avec les permanences de distribution hebdomadaires (Bouche et Cœur, Espace Bébé-parents).

³⁸ Bruno Crozat, *L'écoute, un exercice professionnel difficile*, Lien Social n°864, 6 décembre 2007

Ce second registre d'écoute n'est cependant pas pratiqué de la même manière par toutes les structures rencontrées.

Dans le cadre de notre échantillon de structures, seul l'EDVO articule cette fonction d'écoute avec un véritable accompagnement individuel des personnes. Chaque résident est accompagné par la CESF salariée de l'association qui l'accompagne dans son parcours à la fois social et professionnel, par le biais d'entretiens individuels réguliers. Ces entretiens s'inscrivent alors dans le cadre d'un accompagnement social global, qui prévoit différentes séquences durant le temps de résidence de l'hébergé :

« *Durant les trois premiers mois, on travaille sur l'ouverture de droits, pour la remise en place d'une situation stable. On insiste ainsi sur le fait de se faire plaisir, de prendre soin de soi. A 3 mois, on est sur l'insertion professionnelle et à 6 mois, on travaille sur l'insertion par le logement. On fait tout : justice, famille, les aspects financiers, la santé. Nous avons beaucoup de partenaires pour cela, la CAF, Pole emploi, la cité des métiers, etc.* » (Hôtel social, intervenant)

S'agissant des autres structures de notre panel, hormis l'entretien d'accueil, **toutes n'ont pas mis en place un cadre d'échanges structurés, individualisés et réguliers avec leurs bénéficiaires.** En outre, l'entretien peut revêtir une dimension plus ou moins administrative et se limiter par exemple à l'ouverture ou à la prolongation des droits à l'aide alimentaire. Il peut aussi se dérouler dans des conditions matérielles ne permettant pas de réaliser un entretien approfondi avec les personnes accueillies :

« *Avant, on recevait les gens individuellement. On n'a plus aucun échange profond avec les personnes. Ce n'est pas idéal car les liens ne sont pas profonds. La conversation est superficielle.* » (Distribution de colis, intervenant)

De façon transversale, dans les discours et les pratiques, **les deux dimensions de l'écoute se superposent fréquemment et il semble parfois mal aisé, pour les bénévoles comme pour les bénéficiaires, de distinguer clairement les objectifs de ces temps d'échanges :** ainsi, le rythme hebdomadaire des entretiens dans certaines structures apparente ces rencontres à des moments d'écoute libre, mais les bénévoles y investissent également des dimensions de suivi, de conseil, d'aide.

L'ambiguïté et le flou qui caractérisent parfois les différents registres d'écoute au sein des structures d'aide alimentaire sont particulièrement perceptibles dans l'une des associations enquêtées qui a, en quelque sorte, « institutionnalisé » cette fonction d'écoute sans toutefois réellement clarifier son objet. Ainsi, à chaque distribution hebdomadaire, les bénéficiaires sont accueillis individuellement derrière un bureau par un bénévole durant la préparation de leur colis. Ce temps d'écoute est à la fois très formel et très peu cadré, dans la mesure où les bénévoles ne disposent pas d'outils susceptibles de les aider à orienter ces échanges (grille de questionnement, dossier...), ni d'objectifs très précis.

« *Ici, on se voit au guichet, elle regarde notre fiche et demande « ça va ? rien de spécial ? Et on peut dire si on a des problèmes, alors ils nous guident où il faut aller.* » (Distribution de colis, femme, 51 ans, célibataire avec enfants, en invalidité)

Les bénéficiaires ne savent pas vraiment s'ils doivent se confier, demander conseil voire justifier de leur situation. Pour certains, ce temps d'écoute est finalement vécu comme un « passage obligé », une contrainte qui ne correspond pas toujours à un besoin.

« J'aimerais que ce soit plus rapide, parce qu'on reste beaucoup de temps... On doit parler... Cette fois-ci, je n'aurai pas besoin de parler avec eux, car je parle avec vous ! » (Distribution colis, femme, 58 ans, 6 enfants, veuve, retraitée)

La fonction d'écoute, si elle paraît simple et aisée à mettre en œuvre, semble dans les faits plus complexe qu'il n'y paraît. Dans un article consacré à l'écoute³⁹, Bruno Crozat décrit la mise en œuvre de cette fonction comme une véritable composante de l'accompagnement social qui doit être analysée, travaillée et faire l'objet de formations régulières avec les intervenants : *« la capacité d'écoute est l'une des premières qualités exigées dans ces métiers (le travail social). Elle exige attention à l'autre et bienveillance. Mais elle demeure un exercice professionnel, pour lequel il faut se garder de mélanger ses affects afin de maintenir une distance critique propre à une relation d'aide »*⁴⁰. Dans un cadre professionnel, associatif ou institutionnel, les travailleurs sociaux peuvent s'appuyer sur leur formation initiale mais ils bénéficient également de dispositifs de soutien en continu tels que les réunions d'analyse des pratiques, les réunions de supervision avec un psychologue, etc. Ces dispositifs leur permettent d'échanger sur les situations des personnes suivies, de prendre du recul par rapport à leur ressenti et d'interroger leurs pratiques.

Dans les faits, **les structures d'aide alimentaire semblent relativement peu outillées et soutenues dans la fonction d'écoute, et notamment sur le registre de l'écoute destinée à orienter et à aider.**

C'est particulièrement vrai pour les petites associations locales indépendantes de notre échantillon, dont les bénévoles ne sont pas spécifiquement formés et qui ne disposent pas d'outils permettant de structurer la conduite des entretiens avec les bénéficiaires.

« On n'a pas de grille commune pour l'accueil, hormis le dossier d'inscription administrative. Cela se fait au feeling. » (Distribution de colis, intervenant)

« Je n'ai pas reçu de formation pour l'accueil. Ça peut manquer pour certains postes, par exemple pour l'accueil de jour, ça peut être violent. Mais pour l'accueil on se forme au fur et à mesure. On est allés voir comment ils font à l'association Y. » (Distribution de colis, intervenant)

Seules les associations appartenant à un réseau national tel que la Croix-Rouge, le Secours Populaire, l'ANDES ou les Restos du Cœur **forment leurs bénévoles à cette fonction d'accueil et d'écoute.** Ces formations peuvent être obligatoires (Espace Bébé-parents) ou facultatives (Epicierie sociale, camions des Restos).

« Ceux qui font la permanence d'accueil sont formés à recevoir du public et à certains dispositifs sociaux, mais pas tous. » (Distribution de colis, intervenant)

³⁹ Bruno Crozat, *Ibid.*

⁴⁰ Bruno Crozat, *Ibid.*

Pour autant, les bénévoles ne ressentent pas toujours le besoin d'être formés, comme l'exprime clairement ce bénévole : « *Je n'ai pas reçu de formation pour ça et j'en ressens pas le besoin.* » De plus, il est compliqué, pour les responsables, d'exiger de leurs bénévoles une implication accrue, au regard du travail qu'ils effectuent déjà. À l'Espace Bébé-parents, l'ensemble des bénévoles ont suivi, sur une journée, le module « Accueil Écoute »⁴¹ de la Croix Rouge. Les bénévoles qui réalisent les entretiens ont quant à eux suivi un module complémentaire « connaître les dispositifs sociaux »⁴², destiné à développer des capacités d'orientation qui supposent, au préalable, d'avoir pu écouter le bénéficiaire et discerner ses besoins. Malgré ces formations, la pratique de l'écoute reste conditionnée par l'expérience du bénévole et son appropriation du contenu des formations.

« Ensuite, c'est plutôt un accompagnement individuel lors de l'entretien. Mais c'est vrai qu'on n'a pas de référentiel spécifique sur comment mener l'entretien, c'est un manque. On s'auto-forme, on le fait par rapport au ressenti. Je pense qu'on aurait intérêt à mieux former nos bénévoles pour l'entretien. » (Distribution de colis, intervenant)

c) L'information et l'orientation des bénéficiaires

Dimension connexe de la fonction d'écoute décrite précédemment, le rôle d'information et d'orientation des bénéficiaires représente une autre dimension de l'accompagnement proposé par les structures d'aide alimentaire. L'information et l'orientation s'effectuent d'une part, au travers des échanges entre bénévoles et bénéficiaires, d'autre part (et de façon plus marginale) via la mise à disposition d'informations sous formes de prospectus, d'affiches ou de permanence physique de services partenaires.

✓ Les modalités d'orientation vers les partenaires institutionnels et associatifs du territoire

L'orientation des bénéficiaires repose sur l'écoute, mais aussi sur la capacité des intervenants des structures d'aide alimentaire à traduire les problématiques des bénéficiaires en besoin d'accompagnement et à se repérer ensuite dans leur environnement institutionnel et associatif. Cette fonction demande donc à la fois une connaissance relativement précise des acteurs et services sociaux locaux et une connaissance plus globale des dispositifs et circuits de l'action sociale.

Cette orientation peut s'opérer soit par la délivrance d'un contact et du numéro de téléphone d'une association ou d'un service social local, soit par l'appel direct du service par le bénévole. Les accompagnements physiques semblent plus marginaux ; du moins, ils ne semblent pas être la règle dans les structures enquêtées.

⁴¹ « Ce module permet de comprendre la logique d'accompagnement : orientation vers les travailleurs sociaux, création de passerelles entre les actions menées au sein de l'UL du bénévole. Il sensibilise les bénévoles aux différents besoins des personnes accueillies à la Croix-Rouge française. Enfin, il permet de développer des repères de conduite pour l'accueil des personnes. » (Bilan d'activité action sociale, mars 2016)

⁴² « Les objectifs sont de développer une posture d'orientation et comprendre l'organisation du système de protection sociale en France. Il permet d'identifier les principaux acteurs sociaux et leurs dispositifs respectifs, mais aussi de connaître les acteurs sociaux du territoire. Enfin, il permet aux bénévoles de s'appropriier les modalités de fonctionnement de sa délégation sur les attributions alimentaires et financières. »

« On les oriente vers la MJD, la permanence avocat en mairie, les services sociaux. On a des contacts et on leur donne les numéros de téléphone. Cela nous arrive de téléphoner, mais c'est ponctuel. » (Distribution de colis, intervenant)

« Dès qu'il y a un souci ils nous interpellent, du coup on se met à discuter. Par exemple s'ils ont un problème administratif. Je prends note, je passe des coups de fil...je ne les laisse pas partir sans réponse » (Distribution de colis, intervenant)

« Selon les cas, s'il y a besoin, on les oriente vers une assistante sociale. Ou alors on appelle EDF s'il y a des dettes, on appelle le CAFDA dans le cas de demandeurs d'asile, enfin, on a un rôle d'orientation et de conseil. » (Distribution de colis, intervenant)

Dans les faits, la fonction d'orientation des structures d'aide alimentaire est freinée par deux facteurs.

Le premier tient au **degré de connaissance parfois faible des dispositifs et des acteurs sociaux par les bénévoles**. Les orientations sont alors ponctuelles, limitées aux services les mieux identifiés par les bénévoles (services sociaux départementaux et CCAS), ou concernent les autres associations caritatives du territoire.

« On leur propose la bagagerie, les services sociaux...mais c'est pas notre but principal ici de les réorienter. On aide plus les gens qui ne sont pas en précarité extrême. En général on les oriente vers l'assistante sociale. » (Distribution de colis, intervenant)

Par ailleurs, la méconnaissance des dispositifs sociaux peut empêcher l'orientation ou le recours à certains types de services. En effet, **les bénévoles des associations indépendantes de notre panel sont relativement isolés et ne bénéficient pas de formations sur l'action sociale, ni d'outils spécifiques**.

« Ils ne sont pas en lien direct avec les professionnels de l'action sociale, donc ils peuvent manquer des choses. Tout ce qui est lié à la protection de l'enfance, par exemple, ils ont des représentations parfois erronées, donc ils peuvent passer à côté de certaines situations qui nécessiteraient qu'on intervienne. (...) Dans un autre territoire, on avait fait une intervention dans une association pour présenter les services sociaux et la protection de l'enfance, c'était très agréable et fait de façon transparente, dans le respect mutuel. » (Conseil départemental 78)

Dans ce contexte, l'activité d'orientation devient alors indissociable d'une **activité plus globale de conseil informel, fondée sur les ressources et les connaissances personnelles des bénévoles**.

« C'est très cordial, on discute, ils nous guident quand même quand ils entendent des choses comme des petits boulots à faire, des travaux. » (distribution de colis, femme 51 ans, célibataire avec enfants à charge, sans emploi)

« Déjà, on n'est pas au courant des aides qu'on peut trouver dans notre ville ! Alors quand ils connaissent... Là par exemple, elle (la bénévoles) m'a demandé « comment va le travail ? » alors je lui ai dit que j'avais des problèmes de dos, elle m'a conseillé de voir mon employeur pour un reclassement. Comme ils connaissent un peu la ville, ils savent certains trucs et ça peut aider. » (Distribution de colis, femme 40 ans, célibataire avec enfants, en CDI)

L'autre facteur réside dans **l'ancrage plus ou moins approfondi de la structure dans le maillage local des acteurs sociaux du territoire**. A ce titre, les situations de notre panel de structures semblent très variées. Si l'EDVO et l'Épicerie sociale s'inscrivent dans un maillage étroit d'acteurs locaux du fait, pour l'un, de sa fonction de centre d'hébergement et pour l'autre, de ses liens étroits avec le CCAS et la commune de Villiers le Bel, ce n'est pas systématiquement le cas de toutes les associations rencontrées. A l'épicerie sociale, l'intégration de la responsable au sein de l'équipe de travailleurs sociaux du CCAS ainsi que son intégration dans le réseau des partenaires locaux lui permet d'orienter ou de passer le relais au travailleur social référent.

« J'oriente soit sur nos ateliers en interne quand il y a un travail à mener autour de l'alimentation ou l'estime de soi et j'oriente également vers les centres de loisirs, maison de quartier ou, pour les femmes victimes de violence par exemple vers une association spécifique ou l'APCE (association de psy) ou vers leur assistante sociale. » (Épicerie sociale, intervenant)

Enfin, **les conditions dans lesquelles sont réalisées ces orientations sont également un élément important**. Les distributions de rue par exemple, se prêtent difficilement à l'orientation des bénéficiaires ; par ailleurs, la simple remise d'un contact téléphonique a parfois peu d'impact sur les personnes, à tel point que certains responsables de structures sont relativement mitigés quant aux effets réels de ces orientations.

« On aimerait travailler plus avec eux quand ils nous demandent des renseignements mais on est dehors et c'est compliqué. Ce sont des gens qui fonctionnent dans l'instant. Donc on les oriente mais ils n'y vont pas forcément. » (Distribution de colis, intervenant)

« On les oriente mais après, ça rentre par une oreille et ça ressort par l'autre. Il y a des gens, on peut leur dire toutes les semaines mais cela ne change rien. » (Distribution de colis, intervenant)

✓ **L'information sur l'offre locale : la communication écrite et les permanences**

L'accompagnement passe également par la mise à disposition d'informations sous forme de prospectus, d'affiches. A l'épicerie sociale par exemple, une documentation est mise à disposition dans la pièce d'accueil sur l'offre de loisir des associations locales, sur des messages de prévention, etc. Dans les associations qui proposent d'autres activités que l'aide

alimentaire, des affiches renseignent régulièrement les bénéficiaires sur cette offre interne. Malgré tout, l'information écrite est relativement marginale au sein des structures enquêtées, marquées davantage par la prédominance de l'oral, ce qui est relativement pertinent vis-à-vis du public allophone ou peu à l'aise avec la lecture.

Dans notre panel, peu de structures ont mis en place des systèmes de permanences internes de services partenaires. Seule l'Épicerie Sociale de Villiers-le-Bel a véritablement développé les permanences d'institutions partenaires au sein des locaux les jours de distribution pour favoriser l'information des usagers et leur orientation. Deux partenaires sont régulièrement invités :

- La caisse régionale d'assurance maladie d'Ile-de-France : deux assistantes sociales de la CRAMIF interviennent un jeudi par mois, lors de la distribution. Elles informent les bénéficiaires sur leurs droits et certaines situations font ensuite l'objet d'un suivi individuel.

« Les collègues répondent aux questions, ça permet d'échanger, c'est une prise de contact pour revoir les personnes ensuite en rendez-vous individuel si besoin. Ce sont des assistantes sociales qui font les permanences car il faut une écoute très particulière et être capable de lire entre les lignes pour permettre à la personne de se libérer. Elles sont dans la bienveillance et maîtrisent les techniques d'entretien. »
(CRAMIF)

- L'Espace emploi : le conseiller emploi intervient régulièrement, sur une durée de 30 min, au début des ateliers organisés à l'épicerie. Il informe les participants sur les missions de la structure et les services proposés autour de la recherche d'emploi (atelier informatique, aide à la rédaction du CV et de la lettre de motivation, etc.)

« On a fait le constat qu'il y avait beaucoup de publics précaires à l'épicerie, qui ne connaissaient pas l'espace emploi. On profite des ateliers socio-esthétique et cuisine pour se présenter. C'est pertinent car ils ne peuvent pas sortir de la spirale de l'aide alimentaire s'ils ne vont pas vers l'emploi. Plusieurs personnes nous ont appelé ensuite, ça permet de se faire connaître, c'est important pour le maillage du territoire. » (partenaire Emploi)

Ces permanences permettent aux institutions « d'aller vers » les bénéficiaires dont les besoins correspondent à leur champ d'action :

« On a été surprises, les permanences nous ont permis de rencontrer des personnes qui relèvent de nos missions et qu'on ne connaît pas. Il n'y a pas que du non recours, il y a aussi les sorties d'hospitalisation, les arrêts de travail. Aujourd'hui la législation est tellement complexe que les gens ont du mal à s'y retrouver. »
(CRAMIF)

« A l'épicerie, c'est un public qui correspond à nos missions et qui a un réel besoin de retour vers les institutions, ils ont peur. » (partenaire Emploi)

d) Les services et activités individuels ou collectifs proposés en interne par la structure

Parmi les associations rencontrées, certaines ont développé, en interne, un certain nombre de services proposés aux bénéficiaires, de manière collective ou individuelle.

Ces services peuvent être :

- **matériels** : dons de vêtements, de livres, place de cinéma, coiffure et services d'une socio-esthéticienne ;
- **immatériels** : sorties culturelles, ateliers cuisine, activités sportives...

Les Restos du Cœur proposent par exemple aux bénéficiaires des billets pour des séances de cinéma le samedi matin. Si certains connaissent bien cette activité, aucun parmi les bénéficiaires interrogés n'en a déjà profité. Soit parce qu'ils n'en avaient pas connaissance (l'information étant avant tout diffusée de façon orale), soit parce que l'activité proposée n'est pas réellement adaptée à leurs besoins et à leurs conditions de vie :

« C'est trop matinal, à 9h... Le cinéma c'est le matin à 9h, on dort encore dans le hall de l'immeuble. » (Distribution de repas chauds, homme, 30/40 ans, SDF)

« De temps en temps, il y a des tickets de cinéma, mais pour les gens qui ont des sacs ce n'est pas pratique, il faut tout laisser à l'entrée, et pour se déplacer aussi... Du coup ils n'y vont pas. » (Distribution de repas chauds, femme, 40/50 ans, SDF)

L'Épicerie Sociale de Villiers-le-Bel propose divers ateliers ouverts aux personnes qui fréquentent ou ont fréquenté la structure dans l'année. Un planning est ainsi établi tous les mois. Des ateliers autour de l'alimentation sont proposés, certains animés par une diététicienne (alimentation des bébés, alimentation des adolescents, équilibre élémentaire), d'autres organisés par la responsable (cuisine adulte, cuisine parents/enfants). **Ces ateliers peuvent être organisés pour répondre à des questions spécifiques posées par des bénéficiaires.**

« Par exemple on a eu pas mal de questions sur l'alimentation des enfants et des ados, on a proposé un atelier. » (Épicerie Sociale, intervenant)

Au-delà de l'aspect convivial, ces ateliers ont pour objectifs :

- de travailler sur l'équilibre nutritionnel :

« Dans les ateliers, on essaye de faire passer des petits messages autour de l'équilibre alimentaire, par exemple, pas de chips au goûter. Les approches sont différentes selon les cultures : en Afrique ils utilisent beaucoup de fritures, à l'est pas mal de lard et d'huile. On explique en douceur. » (Épicerie Sociale, intervenant)

- d'apprendre aux bénéficiaires des règles de vie pouvant les accompagner dans leur parcours d'insertion sociale.

« L'objectif de l'atelier, c'est aussi d'imposer des horaires, des rendez-vous, d'avoir un rythme : on les accompagne : on fait un texto la veille, on rappelle le matin, etc. »
(Épicerie Sociale, intervenant)

L'Épicerie Sociale propose également des sorties (musée du chocolat, cours de cuisine à l'extérieur) ainsi que un atelier « socio-esthétique » autour de l'amélioration de l'image et l'estime de soi (esthétique et coiffure). Ces activités sont organisées à l'initiative de la responsable de la structure.

La participation à ces activités demeure toutefois très faible, et il est difficile, pour les responsables et les bénévoles, de mobiliser les bénéficiaires et de les impliquer à ce type d'ateliers. Le temps de la mobilisation est nécessairement long et présuppose un travail de sensibilisation, d'autant que ces ateliers ne sont pas bien identifiés par les personnes qui fréquentent l'épicerie, et ne constituent pas leur attente principale vis-à-vis de la structure.

Cette difficulté de mobilisation semble commune à plusieurs associations.

« On rencontre un vrai problème de mobilisation du public. Surtout les plus en situation de précarité, avant, ils ont d'autres problèmes à gérer. On a de très bons retours quand ils viennent mais c'est compliqué... Les activités et ateliers concernent un pourcentage ridicule des bénéficiaires. » (Épicerie Sociale, intervenant)

« On a essayé de faire un après-midi cuisine mais ils ne sont pas venus, ils ont oublié. » (Distribution de colis, intervenant)

L'EDVO réalise également des ateliers à destination de ses résidents. Il s'agit ici d'ateliers de cuisine organisés toutes les semaines, au cours desquels une bénévole vient confectionner un repas avec l'aide des bénéficiaires. Toutefois, selon une intervenante de l'association, le mode de réalisation de cet atelier, qui ne s'appuie pas sur une participation effective des bénéficiaires, en limite à la fois le succès et la portée.

« Ce que l'on fait ici, selon moi, n'est pas un atelier cuisine. Tous les mercredis, il y a une bénévole qui vient et qui fait un repas, et les résidents font les commis. Il n'y a aucune dimension... Alors qu'on pourrait travailler des choses intéressantes, par exemple « qu'est ce qu'on peut cuisiner avec ce que l'on a dans le frigo ? », l'équilibre alimentaire, plutôt que de venir simplement faire une recette. Au début, les résidents adhéraient car ils pouvaient faire le dessert entre eux, mais maintenant, bof, comme ils ne font que couper et éplucher... Eux, ce qu'ils aiment, c'est se retrouver. » (Hôtel social, intervenant)

Ainsi, le manque de mobilisation des bénéficiaires dans les actions que l'on met en place au sein des structures s'explique, pour certains intervenants, par une mauvaise compréhension des besoins et par un déficit d'implication des bénéficiaires dans le contenu comme dans la mise en œuvre de l'action. L'action, perçue dans sa visée « éducative », peine alors à trouver son public.

« Dès lors que c'est une volonté du professionnel ou du bénévole et que l'on n'implique pas le bénéficiaire dans la mise en place de cet atelier, cela ne fonctionne »

pas. Mais notre problème, c'est que l'on ne prend pas le temps de l'étude des besoins. Dans les centres sociaux, ça marche car les gens choisissent de venir à différentes activités et ils sont impliqués. » (Hôtel social, intervenant)

« Les personnes se disent « on me fait venir à un atelier car je ne sais pas cuisiner », ils voient le côté jugeant, et ça ne leur donne pas envie. » (Hôtel social, intervenant)

Enfin, le fonctionnement « en silo » de plusieurs associations qui proposent en interne différents type d'activités et de services limite également la mobilisation des bénéficiaires. Les autres activités proposées (domiciliation, alphabétisation, etc.) **ne sont pas véritablement pensées de manière complémentaire à la distribution de l'aide alimentaire**, et peu de passerelles permettent d'y accéder (faible information des bénéficiaires sur les autres services proposés, faible connaissance des bénévoles sur ces activités, etc.).

Ainsi, l'une des associations interrogées proposant diverses activités n'est pas en mesure de comptabiliser les publics participant à plusieurs activités car chaque inscription/registre est indépendant. Les responsables estiment cependant que parmi les inscrits réguliers, 1/3 est peut-être suivi en interne.

« Certains bénéficiaires vont aussi à l'accueil de jour, mais en général c'est des publics différents. La majorité des bénéficiaires ne fréquente pas d'autres activités, c'est des publics différents. » (Distribution de colis, intervenant)

« ¼ seulement des bénéficiaire vient régulièrement – c'est-à-dire au moins 3 fois sur 4. Parmi les 260 réguliers, il y en a peut-être 120 qui sont suivis en interne. Mais on aimerait bien savoir combien de personnes précisément bénéficient d'un accompagnement. » (Distribution de colis, intervenant)

En regard, pourtant, les bénéficiaires interrogés nous ont fait part de nombreux souhaits sur les activités proposées par les associations enquêtées. **Les services qui semblent fonctionner le mieux dans notre panel de structures, ou bien qui sont le plus demandés là où il n'y en a pas, sont ceux qui proposent des loisirs et services ponctuels.** Si l'aide aux démarches administratives, à l'accès à l'emploi et au logement est citée, respectivement, par 10% des répondants, les activités de loisir, sport et sorties le sont par quasiment la moitié d'entre eux. Il s'agit pour la plupart de **services axés sur les loisirs et culture, qui habituellement ne sont pas accessibles aux bénéficiaires de l'aide alimentaire : le cinéma, les parcs d'attraction, les sorties à la mer, etc.**

« Des réductions pour le cinéma. Des bons de réductions pour acheter des tickets pour sortir. Même le théâtre, ou le musée, la piscine...Bon j'en demande peut-être trop, mais ce serait bien. » (Distribution de colis, homme, 54 ans, 2 enfants, en pré-retraite)

« Des petites sorties, de l'aide aux devoirs, ce serait pas mal. Le cinéma, aller à la plage, les petits week ends, la piscine... Ce sont des choses que je ne fais pas par ailleurs. » (Distribution de colis, femme, 51 ans, célibataire avec 6 enfants dont 3 à charge en invalidité)

Les activités destinées aux enfants sont particulièrement demandées et appréciées. Permettre aux bénéficiaires – et surtout à leurs enfants – de consommer et apparaître « comme tout le monde », voilà ce qui a généralement le plus de succès dans propos recueillis auprès des bénéficiaires.

« Des sorties de famille, même si il faut participer. J'ai été voir une association pour le bord de la mer, pour la journée, c'était 5 euros pour les enfants, et 8 euros pour les adultes. » (Distribution de colis, femme, 43 ans, en couple avec enfants, en invalidité)

« Je voulais participer à la sortie à Disneyland, mais je suis arrivée trop tard. » (Distribution de colis, femme, 38 ans, en couple avec enfants, en recherche d'emploi)

« Là on vient de me proposer une activité sport, c'est bien franchement, peut-être que je viendrai. (...) Ils pourraient peut-être proposer des activités pour les enfants de moins de 3 ans. » (Epicerie sociale, femme, 25 ans, en recherche d'emploi)

Les souhaits des bénéficiaires sont aussi portés sur des activités de loisirs (ateliers cuisine, sorties cueillette), parfois même dans le but d'aider l'association (loto). Mais connaissant les moyens limités de l'association – à la fois financiers et humains – ils limitent d'emblée l'expression de leurs souhaits :

« J'avais proposé à J. de faire un Loto par exemple, pour avoir une trésorerie et améliorer les produits, je pense que ça marcherait bien. Mais c'est une organisation, c'est J. qui doit décider ce qu'elle fait dans l'association. » (Distribution de colis, femme, 43 ans, célibataire, sans enfant, en recherche d'emploi)

« Des ateliers cuisine pour faire des pâtisseries, des salades...des sorties avec les enfants, par exemple aller faire de la cueillette... ça ferait plaisir aux enfants et même à nous, pour se rencontrer. Mais je ne l'ai pas proposé, on peut pas proposer ça, ce serait trop cher, l'association ne pourrait pas financer ces activités...ça ne s'improvise pas. » (Distribution de colis, femme, la quarantaine, veuve avec un enfant et deux parents à charge, salariée)

Dans cet esprit, le Secours Populaire de Grigny organise des sorties culturelles et de loisirs. La communication sur ces sorties est faite oralement lors des distributions, comme sur toutes les autres activités organisées par l'antenne. Mais les bénéficiaires, au courant que ces sorties existent, s'informent parfois spontanément. Quatre sorties culturelles (châteaux, musées...) sont organisées chaque année, réservées aux familles monoparentales et aux personnes âgées. Des sorties loisirs sont également organisées (parcs d'attractions,...) sans qu'il y en ait un nombre prédéfini chaque année. Ces sorties sont destinées aux personnes inscrites à l'aide alimentaire, sans critère particulier. Les familles sont particulièrement demandeuses de ces sorties. De nombreux bénéficiaires par exemple nous ont parlé de la sortie organisée à Disneyland.

« Je participe aux sorties. Ils sont souples et il ne faut payer que la modeste contribution. Mais pour les vacances, il faut s'y prendre tôt et donner des papiers qu'on n'a pas toujours, la CAF, la sécurité sociale... Mais ils font déjà le maximum, ils

font des balades, ils font la sortie à Disneyland, ou des sorties avec des pique-niques. » (Distribution de colis, femme, 31 ans, en couple avec enfants, emploi à temps partiel)

« On a participé aux sorties et les enfants étaient trop contents. » (Distribution de colis, femme, 28 ans, couple avec enfants, emploi à temps partiel)

L'antenne permet également à quelques familles chaque année de partir en vacances une semaine. Les retours des bénéficiaires rencontrés sur ces sorties sont très positifs.

« Cette année avec les enfants on est parti à l'Île-de-Ré, c'était extraordinaire. Je participe aux vacances et aux sorties occasionnelles pour le Parc Astérix, le Père Lachaise, le Château de Versailles, le Goûter Santé... » (Distribution de colis, femme, 50 ans, en couple avec enfants, en recherche d'emploi, bénévole et personne accueillie)

Enfin, l'enquête met en évidence la difficile intégration de ces services comme « composante » de l'accompagnement et le décalage qui semble exister entre bénévoles et bénéficiaires sur les finalités de ces activités et services. Alors qu'ils sont, pour certains intervenants, investis d'une dimension d'accompagnement et doivent jouer un « effet levier » sur le parcours des personnes, leur perception par les bénéficiaires est d'autant plus positive (et ils sont d'autant plus demandés) qu'ils se situent dans le registre du plaisir, du bien être et qu'ils permettent simplement de goûter aux joies d'une vie « normale », de passer de bons moments en famille, etc.

e) L'aide individuelle ponctuelle et informelle

En prise direct avec les bénéficiaires, **les bénévoles répondent parfois directement à leurs demandes et proposent une aide individuelle et ponctuelle.** Cette aide, qui s'effectue de façon **informelle**, peut prendre de multiples formes : aide financière, dons de tickets de métro, accompagnements à la préfecture, remplissage d'un dossier sur internet, etc.

Ce mode d'intervention est transversal à la plupart des structures enquêtées, quel que soit le mode de distribution et reste, dans tous les cas, à discrétion du bénévole, en fonction de ses ressources propres, et souvent en marge du cadre de l'association. Ces pratiques informelles, appréciées des bénéficiaires, sont liées en partie aux affinités existantes, mais aussi au faible outillage des bénévoles et au manque d'inscription dans le partenariat local qui limite parfois leur capacité d'information et d'orientation. Il résulte aussi de l'engagement des bénévoles, qui souhaitent « rendre service » et répondre aux besoins, notamment lorsqu'ils sont formulés dans l'urgence.

Ainsi, cette aide ponctuelle semble être caractérisée par deux facteurs principaux. D'une part, elle n'est pas formalisée par l'association, mais est plutôt guidée par les relations interpersonnelles qui peuvent se nouer entre bénévoles et bénéficiaires. Les bénévoles agissent ainsi de leur propre initiative, au gré de leurs contacts avec les bénéficiaires. À Montparnasse Rencontres ce sont des tickets de métro qui sont parfois donnés par les bénévoles. La responsable d'une autre structure indique quant à elle, concernant un éventuel

accompagnement réalisé : « *Non, mais s'ils ont besoin de quoi que ce soit, je le fais (courriers, recherche sur internet)* ».

Les bénévoles, dans ce type d'aide, sont aussi les seuls juges de la pertinence de leur action. Dans l'une des associations, par exemple, des aides financières peuvent être ponctuellement attribuées sur les fonds propres de l'association, mais à discrétion du bénévole, en fonction de leur contact avec le bénéficiaire.

« Parfois on apporte une aide financière ponctuelle, pour des timbres fiscaux par exemple, une formation, etc. Selon le comportement de la maman, on le fait. »
(Distribution colis, intervenant)

D'autre part, ce mode d'accompagnement est fortement corrélé aux ressources du bénévole, qu'il s'agisse de ses ressources matérielles (par exemple la possession d'un véhicule), ou ses connaissances particulières dans un domaine (plomberie...). Ainsi, dans une autre association, il est arrivé que des bénévoles véhiculent des bénéficiaires à la préfecture, ou qu'ils aillent réparer des fuites d'eau chez eux.

f) Une remobilisation et un mieux être à travers la participation au processus de distribution et au fonctionnement de l'association

Certaines des associations rencontrées **font le choix d'impliquer les bénéficiaires dans le processus de distribution et/ou le fonctionnement général de l'association**. Cette dimension de l'accompagnement est néanmoins marginale dans notre échantillon, puisque 88% des personnes interrogées ne sont pas impliquées dans le fonctionnement de la structure.

Deux modalités de participation peuvent être repérées parmi les associations qui permettent la participation des bénéficiaires : l'implication active dans les activités de collecte et de livraisons des denrées (EDVO et Espace Chaleur Solidarité) ; la participation à la distribution en tant que bénévole (au Secours Populaire et à Montparnasse rencontres).

À l'EDVO, les résidents du centre sont étroitement impliqués dans le processus de distribution à la fois en amont, puisqu'ils participent plusieurs fois par semaine aux opérations de collecte, puis ensuite lorsqu'ils trient et sélectionnent les produits qu'ils souhaitent conserver pour le centre, les denrées restantes étant redistribuées vers des épiceries sociales partenaires.

Du point de vue des résidents, la participation aux collectes est perçue **comme une manière de « rendre » ce qui leur est donné par l'association. Elle permet également de se sentir actif, dynamique.**

« Je participe aux collectes. Vu comme ils se démènent ici, c'est ma façon de les remercier. Et j'ai toujours voulu faire du bénévolat. C'est ma manière à moi de dire merci en posant des actes. On se sent partie prenante d'une petite ruche, et on est un abeille qui alimente cette ruche ». (hôtel social, femme, 40 ans, célibataire, e arrêt maladie)

« Tous les jours on va chercher la nourriture à la BAPIF ou dans les supermarchés. Je préfère bosser plutôt qu'être là à ne rien faire ! On trie et on redistribue ensuite dans les épiceries, c'est du boulot. Et on fait les frigos tous les matins. Moi, c'est mon métier la restauration, je connais les normes d'hygiène et j'explique aux jeunes, on se passe le relais comme ça ». (Hôtel social, homme 46 ans, chômeur résident à l'hôtel social)

Dans l'une des associations observées, les bénéficiaires doivent participer aux 2 collectes annuelles de nourriture, l'une en mai et l'autre en novembre. Ils s'engagent ainsi sur un créneau de 2 heures, le jour et l'horaire de leur choix, ainsi que dans le supermarché de leur choix si la collecte se fait sur plusieurs grandes surfaces. Le transport et le repas si le créneau est à l'horaire du midi sont pris en charge par l'association. Ne pas aider lors de la collecte, sans justification valable, implique de perdre ses droits au colis alimentaire dès la distribution suivante. Les bénéficiaires aident également les bénévoles dans le tri des légumes venus de la Banque Alimentaire. Pour les bénéficiaires interrogés, cette participation leur donne un rôle et statut dans le fonctionnement de l'association, contribuant à rééquilibrer la relation et ainsi à leur revalorisation personnelle.

« Moi c'était en bas que je participais. Quand j'étais venue, je voulais aider parce qu'ils m'aidaient. On était deux bénévoles en bas, avec Claudine, mais je ne pourrais pas vous dire qui il y a avait d'autre. » (Distribution de colis, femme, 75 ans, veuve, retraitée)

« Quand je contribue à la collecte, ça me met bien. Je sens que j'ai fait quelque chose de bien. C'est là où je me rends compte que le boulot me ferait encore du bien, et le travail d'équipe aussi. Ça me fait comprendre que je pourrais me réadapter à un travail, je me réhabituerai vite. » (Distribution de colis, femme, la quarantaine, en couple avec une personne âgée à charge, au RSA).

D'autres bénéficiaires entendent « remercier » la structure en s'y impliquant en tant que bénévole. Certaines structures permettent d'être bénévole et bénéficiaire en même temps tandis que d'autres refusent ce double statut. La plupart autorisent les bénéficiaires à devenir bénévole, à partir du moment où ils ne profitent plus de l'aide alimentaire de l'association.

On peut faire l'hypothèse que la raison du refus des associations à autoriser les bénéficiaires à être en même temps bénévoles, réside dans le principe d'égalité de traitement. Ce principe d'égalité est le garant du bon fonctionnement des structures, tant du point de vue des bénévoles/responsables, que de celui des bénéficiaires. Plus prosaïquement, d'autres facteurs contribuent aussi à limiter les possibilités d'implication des bénéficiaires dans la distribution : questions de sécurité, assurances, etc.

Pourtant, plusieurs personnes rencontrées ont fait part de leur souhait de s'impliquer davantage dans la structure, d'être mieux informées des potentialités de devenir bénévole.

« C'est dommage que jamais personne n'a expliqué ce que fait l'association, moi je connaissais que la partie soin. J'aimerais bien en savoir plus pour peut-être

m'engager aussi. » (Distribution de colis, femme, seule avec enfant, logé dans un CADA)

« Pour l'instant je ne peux pas avec les horaires et les enfants, mais j'aimerais bien devenir bénévole ici. » (Distribution de colis, femme, en couple avec enfant, hébergée)

g) L'alimentation comme pivot et moteur de l'accompagnement

Cette dimension de l'accompagnement est propre à l'EDVO, où l'alimentation occupe un rôle tout à fait particulier. L'association a été créée afin de proposer aux personnes victimes d'addiction, une prise en charge globale alliant soins, insertion, et hébergement.

Contrairement aux autres structures de notre panel, **l'aide alimentaire ne représente pas l'activité centrale de la structure**, et n'est pas non plus la raison première pour laquelle les bénéficiaires la fréquentent. **Et pourtant, l'alimentation occupe un rôle clé dans l'objectif de rétablissement des personnes victimes d'addiction.**

En effet, à leur arrivée à l'hôtel social, les résidents ont des habitudes alimentaires particulièrement déstructurées en raison de leur parcours de toxicomanie ou d'alcoolisme.

« Avant, la nourriture pour moi, c'était du grand n'importe quoi. Je mangeais parfois rien, parfois n'importe quoi... c'était à base de pizzas et de boîtes, de la junkfood ou rien. Je mangeais des briques de soupe car j'avais du mal à avaler des trucs solides. L'alcool me coupait l'appétit. » (Hôtel social, homme 44 ans, 2 enfants, en arrêt maladie)

« J'avais surtout des habitudes de consommation d'alcool. Dans ce cas, on ne s'alimente que quand on a faim. Je ne cuisinais plus, la priorité pour moi, c'était la consommation d'alcool. Mes repas, c'était des gâteaux, du nutella avec du pain. Pas de plaisir, juste se caler l'estomac. » (Hôtel social, femme, 40 ans, célibataire en arrêt maladie)

Dans ce contexte, le travail autour de l'alimentation est un travail essentiel dans le cadre de l'accompagnement des résidents. Il s'agit de retrouver des repères en termes de prises de repas, d'équilibre nutritionnel, voire de travailler sur les compulsions alimentaires qui peuvent survenir après le sevrage. Aussi, autour de l'alimentation se mettent en place deux dynamiques qui participent au rétablissement des résidents : l'une joue sur la sociabilité liée à la prise des repas en commun ; l'autre joue sur l'autonomisation des personnes à l'égard de la préparation de repas sains et équilibrés et aux rythmes alimentaires.

« Cela permet de créer du lien. C'est connu que la cuisine, c'est un espace de vie à part entière. Le soir, on s'y rejoint tous. On s'est tellement isolé avant, pas au début de notre consommation (de drogues) mais sur la fin, à se détruire, en s'isolant dans notre appartement. Ce truc là, c'est ça qui nous tient, le lien qu'on a entre nous, le fait de n'être plus seul, la puissance du groupe. Tout seul, on n'y arriverait pas. » (Hôtel social, homme, 36 ans, en arrêt de travail)

« Je ne suis plus dans l'isolement. Déjà, ça donne envie de manger. Ce n'est plus seulement une nécessité, et quand on cuisine pour d'autres que pour soi même, c'est appréciable. Je mange des petits déjeuners, ce que je n'avais pas pratiqué depuis 15 ans ! Quand je retourne dans mon appartement, c'est quelque chose que je me force à mettre en place. Je ne me vois plus louper un repas. » (Hôtel social, homme 38 ans)

« Le jeudi soir, il y a le repas partagé, et 2 résidents font à manger pour tout le monde. Cela permet de se retrouver entre nous autour d'un bon repas amélioré. La convivialité, c'est une chose qu'on avait oublié avant... » (Hôtel social, homme, 36 ans, en arrêt de travail)

2. Les freins à l'accompagnement autour de l'aide alimentaire

L'enquête auprès des associations de notre panel a permis de préciser les contours et le contenu des pratiques d'accompagnement existantes ; elle en a aussi pointé certaines limites. Au-delà, l'enquête réalisée met en relief un certain nombre de freins transversaux à la mise en place d'un accompagnement des personnes accueillies au sein des structures d'aide alimentaire. Ces freins touchent à la fois à l'activité même d'aide alimentaire et à son caractère singulier, et au positionnement complexe et souvent ambigu des bénévoles et intervenants dans la relation d'aide. Ils interrogent également le rôle et l'image des structures d'aide alimentaire dans le chainage des acteurs et services sociaux et dans le parcours des ménages. Enfin, ils réinterrogent plus globalement le sens même de la notion d'accompagnement en regard des besoins et des demandes des bénéficiaires.

a) Une logistique de distribution alimentaire chronophage

Réaliser un accompagnement autour de l'alimentation suppose, tout d'abord, d'avoir suffisamment de bénévoles qui puissent s'y consacrer. Or, les associations rencontrées disposent d'un nombre limité de bénévoles, souvent entièrement absorbés par l'activité logistique liée à l'approvisionnement, à la distribution et à la traçabilité des produits et des bénéficiaires. L'EDVO et les camions des Restos du Cœur constituent toutefois une exception à l'analyse qui suit : l'EDVO parce que les bénéficiaires sont étroitement associés aux activités logistiques liés à l'approvisionnement ainsi qu'à la préparation de la distribution qui se fait sous forme de repas préparés, au sein même de l'établissement ; et les camions des Restos du Cœur car ils s'appuient sur une toute autre source d'approvisionnement (repas préparés par un chantier d'insertion géré par l'association).

▪ **L'approvisionnement**

L'approvisionnement, tout d'abord, constitue pour la plupart des associations rencontrées un poste important d'activité, et un ou plusieurs bénévoles y sont entièrement dédiés. Si les antennes des réseaux nationaux (Espace Bébé-parents de la Croix Rouge et l'antenne de Grigny du Secours Populaire) sont livrées par leur centre de stockage, les associations indépendantes doivent compter sur leurs bénévoles pour aller chercher les denrées. Cela implique d'aller se fournir régulièrement au centre de stockage avec lequel l'association a un partenariat – le plus souvent, la Banque Alimentaire d'Arcueil, qui n'est pas toujours située à proximité des associations. A titre d'exemple, 30% du temps bénévole à Bouche et Cœur est occupé par des tâches liées à l'approvisionnement, pour un total de 1670 heures de travail par an (rapport d'activité 2015). L'association Espace Chaleur Solidarité, qui ne peut compter que sur 5 bénévoles fixes, a un bénévole préposé qui, chaque semaine, va chercher les denrées à la Banque Alimentaire d'Arcueil – située à 62 km de Coulommiers – ainsi qu'à l'entrepôt de la Croix Rouge à Mareuil-lès-Meaux.

Si l'association en a les moyens, elle complète les denrées issues de la Banque alimentaire par une ramasse. Celle-ci requiert un camion frigorifique ainsi que des bénévoles en bonne forme physique et disponibles tôt le matin. A Montparnasse Rencontre, par exemple, ce sont des bénévoles qui, deux matins par semaine avant la distribution, vont chercher les produits dans les supermarchés et commerces qui ont signalé le matin-même avoir de la marchandise à

donner. De plus, cela oblige l'équipe de bénévoles à travailler à flux tendu afin de composer les colis le matin même en fonction des arrivages, juste avant le début de la distribution (qui commence vers 9h). La mise en place d'une ramasse est aussi source de nombreuses contraintes administratives gérées par les bénévoles. L'une des associations répond actuellement à un appel d'offre d'un supermarché pour obtenir un camion frigorifique et une ramasse.

« Si on a pas de véhicule, on peut toujours en obtenir un en répondant à un appel d'offre d'un supermarché qui souhaite faire des dons. Cependant, il faut obtenir l'appel d'offre, c'est ce sur quoi on travaille en ce moment. Avoir une ramasse nous aiderait énormément. » (Distribution de colis, intervenant)

- **Les contraintes propres aux produits frais : le tri et le respect de la chaîne du froid**

Les produits frais, qu'ils soient issus d'une ramasse directe par l'association ou d'un centre de stockage d'une tête de réseau, requièrent une logistique dédiée au tri et au respect de la chaîne du froid. **Le tri**, tout d'abord, car un simple décalage d'un jour entre la réception des produits et la distribution aux bénéficiaires finaux peut entraîner de grosses pertes, les produits de ramasses ayant souvent des DLC et DLUO à très courte échéance. Au Secours Populaire, des bénévoles sont mobilisés tous les jeudis pour trier les produits de ramasse qui ont été livrés à l'antenne le mercredi, avant la distribution du vendredi. Espace Chaleur Solidarité fait également appel à des bénéficiaires pour trier les produits avant la distribution du samedi matin.

La chaîne du froid doit également être respectée scrupuleusement. La convention de partenariat alimentaire signée par les associations qui s'approvisionnent à la Banque Alimentaire prévoit notamment la formation d'un bénévole à la chaîne du froid. La Banque Alimentaire se charge également de contrôler que le matériel de transport du partenaire permette de respecter les conditions d'hygiène et de température. La responsabilité du produit jusqu'à sa distribution au bénéficiaire est ensuite transférée à l'association, mais la Banque Alimentaire effectue des vérifications régulières du respect par l'association des conditions d'hygiène et de chaîne du froid. La Banque Alimentaire demande également à ses associations partenaires qu'elles désignent une ou plusieurs personnes référentes et joignables à tout moment pour assurer la transmission des alertes alimentaires et les gérer.

- **Les contraintes liées aux produits du FEAD et du CNES**

Enfin, **la distribution de produits de l'aide publique** (FEAD et CNES, ainsi que les dons qui font l'objet de défiscalisation) implique des contraintes spécifiques qui viennent s'ajouter à la charge de travail liée à l'approvisionnement. Les associations qui veulent en bénéficier via les Banques Alimentaires doivent tout d'abord déposer une demande d'habilitation en préfecture. Une fois l'habilitation obtenue, la convention signée avec la Banque Alimentaire comporte des engagements particuliers pour la gestion des produits FEAD, avec des contraintes en termes de stockage (séparation des autres produits), de suivi (comptabilité matière, inventaire physique), de destruction (protocole strict et remplacement nécessaire) et de distribution. Les associations bénéficiaires de l'aide publique sont également tenues de rendre compte du profil socio-économique de leurs bénéficiaires.

A ces fins, le logiciel Passerelle, mis à disposition par la Banque Alimentaire, permet aux associations de suivre leurs stocks et de faire remonter, sur base trimestrielle, un certain nombre de données sur les bénéficiaires, les « indicateurs Etat ». Mais la saisie informatique ne va pas de soi pour bons nombres de bénévoles âgés. A Montparnasse Rencontres, par exemple, les données recueillies lors des entretiens d'accueil ne sont pas directement saisies sur ordinateur – non seulement car l'association ne dispose pas suffisamment d'ordinateurs portables, mais également parce que tous les bénévoles chargés de l'accueil ne sont pas formés au logiciel Passerelle. La saisie des données bénéficiaires est donc effectuée deux fois : la première fois sur papier, et la deuxième sous Passerelle par un bénévole préposé, à la fin de chaque distribution. « Alléger les tâches de gestion et de saisie des données » est, ainsi, une demande qui émerge du rapport d'activité 2015 du pôle aide alimentaire de Montparnasse Rencontres.

▪ **La difficile gestion d'un nombre croissant de bénéficiaires**

Ces différentes contraintes logistiques sont amplifiées par un nombre de bénéficiaires parfois conséquent et en constante augmentation. Si l'Espace Chaleur Solidarité et l'Espace Bébé-parents de la Croix Rouge ne servent qu'un nombre limité de bénéficiaires (45 pour le premier et 30 pour le second) ; et si l'Épicerie sociale de Villiers le Bel, du fait de ses critères d'entrée restrictifs et sa durée d'accueil très limitée, accueille globalement le même nombre de bénéficiaires depuis son ouverture, les bénéficiaires de Bouche et Cœur, de Montparnasse Rencontres et de l'antenne de Grigny du Secours Populaire ont sensiblement augmenté au cours des dernières années.

A Bouche et Cœur, le nombre de bénéficiaires a été multiplié par 10 en 15 ans. N'ayant au départ, en 1999, que 32 foyers inscrits, ils sont désormais 306 à être bénéficiaires du colis. En 2015, 122 nouvelles familles ont été inscrites. Une dizaine de bénévoles, dont 4 seulement à l'accueil, s'occupent d'une centaine de personnes à chaque distribution. L'approvisionnement et la distribution représentent en tout 3 ETP, ce qui laisse peu de temps pour autre chose, notamment au vu des différentes contraintes des bénévoles retraités.

« On a juste embauché une dame pour le ménage 3 heures par mois, mais sinon on fait tout. Cela représente environ 3 temps plein, et c'est très juste : pour les permanences, une personne de plus serait bien. Car les bénévoles sont retraités : ils partent en vacances, ils ont leurs petits enfants, etc. » (Distribution de colis, intervenant)

De plus, le temps d'échange et d'écoute entre les bénévoles et les bénéficiaires se déroulant pendant la préparation du colis, il ne dure jamais plus de 10 à 15 minutes, le temps pour les autres bénévoles de préparer le colis du bénéficiaire. Une fois le colis reçu, les bénéficiaires ne s'attardent pas plus avec les bénévoles, ce qui rend difficile la tâche d'assurer un accompagnement social sur un temps aussi restreint.

A Montparnasse Rencontres, 710 ménages sont inscrits et ont actuellement des droits ouverts à la distribution. Même si tous les bénéficiaires ne viennent pas à toutes les distributions auxquelles ils auraient droit (une par semaine), entre 80 et 150 personnes sont accueillies à chaque distribution, et jusqu'à 200 si l'une des deux distributions de la semaine n'a pas pu

avoir lieu. De plus, 15 nouvelles inscriptions sont enregistrées à chaque distribution. En 2015, 899 nouveaux foyers ont été inscrits. En stock, le nombre de foyers servis n'a cessé d'augmenter depuis 1998, année lors de laquelle l'association a commencé à les comptabiliser : ils étaient 1130 en 2001, 2500 en 2005 et sont désormais 9290 en 2016. 6 bénévoles sont donc nécessaires pour assurer ainsi les 3 heures de présence pour l'accueil. Le rapport d'activité 2015 du pôle aide alimentaire de l'association souligne ainsi qu'étant donné l'augmentation du nombre de bénéficiaires, « il n'est pas possible d'assurer un suivi des personnes aidées ». L'association est, de plus, « victime » de sa notoriété auprès des services sociaux parisiens qui lui orientent des bénéficiaires, au point que l'association leur a transmis, en février 2016, un courrier leur rappelant qu'elle n'accueille que les bénéficiaires qui sont domiciliés dans certains quartiers de la rive gauche (5^{ème}, 6^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème}).

L'antenne de Grigny du Secours Populaire est la structure qui accueille le plus de bénéficiaires dans notre panel. En effet, 850 familles y ont des droits ouverts actuellement. Cela a contraint l'antenne à réduire de 4 à 2 le nombre de distributions par mois, et d'instaurer 6 tranches horaires de distribution le vendredi (contre une seule, le matin, auparavant), pour accueillir une centaine de bénéficiaires par tranche. Cela a considérablement rallongé la journée des bénévoles le vendredi, mais permet d'accueillir tous les bénéficiaires dans de meilleures conditions. La journée de distribution est cependant éprouvante pour les bénévoles, et ne laisse peu de temps à l'accueil et au suivi des bénéficiaires, au point que cette tâche a été déconnectée de la distribution et est réalisée le mercredi après-midi. La charge qui pèse sur les bénévoles du fait du nombre important de bénéficiaires est reconnue par les services sociaux eux-mêmes :

« C'est compliqué. C'est une population importante qui les fréquente. Gérer ces flux et les tensions c'est pas facile, c'est une pression énorme sur les bénévoles. C'est pas facile quand on est pas des professionnels. » (Conseil départemental 91)

b) Des bénévoles au positionnement complexe et ambigu, rendant difficile l'expression d'une demande d'accompagnement

La mise en œuvre d'un accompagnement autour de l'aide alimentaire est également rendue difficile par le fait que **la demande des bénéficiaires allant dans le sens d'un accompagnement est limitée, voire, chez certains, inexistante**. L'expression des bénéficiaires au sujet de leurs éventuels besoins en la matière semble freinée à la fois par le positionnement complexe et parfois ambigu que les bénévoles doivent adopter vis-à-vis des bénéficiaires et par le décalage entre les attentes et les engagements des uns et des autres.

▪ Un difficile équilibre dans la relation aux bénéficiaires

Le positionnement des bénévoles vis-à-vis des bénéficiaires n'est pas toujours facile à tenir. Les bénévoles, en effet, semblent partagés entre d'une part, **la volonté de créer des liens avec les bénéficiaires**, afin d'instaurer la confiance et de leur apporter écoute et solidarité ; et d'autre part la **nécessité de maintenir une distance** avec ces mêmes bénéficiaires, afin d'éviter toute implication personnelle trop forte, de se prémunir de toute demande excessive et de leur garantir l'égalité de traitement à laquelle de nombreux bénéficiaires sont attachés.

Cette difficulté tient au fait que **la raison d'être des associations est justement un principe proximité**, de contact privilégié, immédiat, spontané. Les noms donnés aux associations d'aide alimentaire en Ile-de-France reflètent d'ailleurs ce désir de se situer dans le champ de la proximité humaine (récurrence des mots « cœur », « chaleur », « accueil », « aide/entraide », « solidaire/solidarité », « partage », « espoir »...). Cette caractéristique du bénévolat associatif est reconnue à la fois par les services sociaux et par les bénéficiaires eux-mêmes comme étant très positive.

Or, les bénévoles de certaines associations sont incités, plus ou moins tacitement, **à se prémunir d'éventuelles dérives liées à une trop forte proximité, en évitant d'instaurer tout type de lien amical ou personnel**. N'étant pas toujours explicitement formulé, ce principe se trouve ainsi différemment interprété selon que l'on se situe au niveau du responsable, du bénévole ou du bénéficiaire. A titre d'exemple, l'analyse de 3 témoignages dans l'une des associations révèle le décalage entre l'interprétation du bénévole et les propos du responsable et d'un bénéficiaire. Le bénévole en effet a tendance à sur-estimer l'injonction de maintenir la distance avec les bénéficiaires, en allant jusqu'à affirmer que les bénévoles « ne sont pas censés leur poser de questions » :

« On n'est pas censés poser de questions aux bénéficiaires. Et puis eux parlent peu. (...) Les bénéficiaires, on n'est pas censés les fréquenter en dehors du site. C'est une clause précisée par rapport au bénévolat. » (Bénévole)

Le responsable, quant à lui, indique au contraire qu'un des principes du contact avec les bénéficiaires est de gagner leur confiance, « entrer dans leur intimité » dans le but de les aider.

« Les bénévoles tissent un lien, c'est pour ça que je me bats pour que mes équipes soient régulières...la confiance ne s'établit pas facilement. Si on veut les aider il faut pouvoir entrer dans leur intimité. » (Responsable)

Un bénéficiaire interrogé, enfin, situe son analyse entre les deux : conscient de l'injonction – explicite ou implicite – qui est faite aux bénévoles, il semble indiquer de par son témoignage que les bénévoles ne l'interprètent pas tous aussi strictement, étant donné que lui-même est allé jusqu'à fréquenter des bénévoles à l'extérieur, et que, in fine, « ça fonctionne par affinités » :

« Avec l'équipe, ça va. Mais ça ne va pas trop au-delà de la distribution. Mais je comprends, j' imagine qu'il y a des consignes, pas trop de familiarité avec les personnes qui viennent là. Je trouve ça positif, car même s'il y a des liens qui pourraient émerger, ça m'est arrivé avec l'équipe de se voir à l'extérieur, ça fonctionne par affinités au final. Parfois les bénévoles ne préfèrent pas, ce que je comprends. » (Bénéficiaire, Homme, 49 ans, célibataire, sans emploi)

Au delà de ces différents niveaux d'interprétation de l'injonction à la distance, **les propos des bénévoles et responsables pointent de manière générale trois dérives qui peuvent être liées à l'instauration d'une relation de trop forte proximité**.

La première dérive est **l'implication émotive trop forte du bénévole face à la situation du bénéficiaire**. Selon une responsable d'association, s'investir personnellement et s'impliquer trop fortement expose à des désillusions lorsque l'investissement est univoque et n'est pas « payé » en retour (les bénéficiaires étant ainsi comparés à des « enfants » quelque peu ingrats).

« C'est très dérangent. On ne sait pas parfois ce que deviennent les gens... On a une dame bénévole qui a décidé d'arrêter car elle le prenait trop à cœur. (...) Les gens ne viennent pas nous dire au revoir. C'est un peu comme les enfants qui ne téléphonent pas. » (Distribution de colis, intervenant)

En deuxième lieu, l'instauration d'une relation trop proche peut déboucher également sur **des demandes excessives de la part des bénéficiaires, sans qu'il ne soit plus possible de tracer une limite entre ce que le bénévole peut faire et ce qu'il ne peut pas faire**. Ainsi, comment savoir où s'arrêter si l'on commence à dépanner financièrement – de sa propre poche – les bénéficiaires, si on les accompagne physiquement accomplir leurs démarches, si on s'occupe même des petites réparations domestiques ?

S'agissant des travailleurs sociaux, Paul Fustier a décrit les risques d'aller au delà de sa posture professionnelle, de dépasser le simple échange contractualisé⁴³ ; le travailleur social peut basculer, dès lors, dans une posture de donateur, et le lien d'accompagnement entre usager et professionnel sera ponctué de dons et de contredons⁴⁴. *« Il n'y a pas de fin possible à l'échange par le don autre que l'aliénation : je me donne à toi et j'accepte de renoncer à mon identité (professionnelle et même personnelle) dans un ultime contre-don »*⁴⁵, écrit le psychologue. Ce risque existe donc, *a fortiori*, pour des bénévoles dont la relation avec les bénéficiaires n'est ni professionnelle, ni contractualisée. L'intervenant d'une association explique ainsi la difficulté des bénévoles à « poser des frontières » afin de préserver leur vie personnelle en dehors de l'association :

« Je suis allée plusieurs fois à la préfecture avec des bénéficiaires, ou chez le médecin, ça m'est arrivé plusieurs fois. Une dame avait une fuite d'eau chez elle, un bénévole s'en est occupé. On le fait, mais en dehors du temps de l'association. Mais on a aussi une vie à l'extérieur... Les limites sont difficiles à poser. A un moment, les gens n'ont plus de limites et nous sollicitent, et on est obligés de mettre un frein, car on a une famille, des gens qui ont besoin de nous et il faut ménager tout le monde. Mettre une frontière, ce n'est pas facile. » (Distribution de colis, intervenant)

Enfin, l'instauration d'une relation de trop grande proximité entre les bénévoles et bénéficiaires implique le risque de **rompre le principe d'égalité de traitement entre bénéficiaires**, sous-jacent à l'intervention de chaque association. L'égalité de traitement s'oppose au « favoritisme » qui pourrait émerger d'une relation privilégiée, qui par définition n'est pas nouée avec tous les bénéficiaires. L'équité étant une demande forte de la part des bénéficiaires eux-mêmes (cf partie III.A.3.c), les bénévoles sont souvent poussés à dissimuler ou éviter les éventuelles relations privilégiées qu'ils pourraient tisser avec des bénéficiaires. Ainsi, dans l'une des associations, les bénévoles évitent de recevoir toujours les mêmes

⁴³ Paul Fustier, « Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé », *Informations sociales* 2012/1 (n°169), pp. 91-98

⁴⁴ Au sens de Marcel Mauss, 1968

⁴⁵ Paul Fustier, *ibidem*, p. 97

personnes lors de l'entretien d'accueil, pour ne pas *donner l'impression* de favoritisme : l'on remarque là que plus qu'essayer d'éviter d'instaurer une relation en elle-même, les bénévoles cherchent à éviter qu'elle soit visible aux autres bénéficiaires et par là-même, qu'elle suscite un sentiment d'inégalité de traitement.

« Quand on reçoit les gens, on ne reçoit pas toujours la même personne, pour ne pas faire de favoritisme. Il y a une personne à qui j'ai fait un cadeau personnel, mais ce n'est pas évident, car il ne faut pas donner d'impression de favoritisme. »
(Distribution de colis, intervenant)

Du côté des bénéficiaires, cependant, la relation au bénévole semble être plus clairement posée et comprise. La plupart des bénéficiaires interrogés prend acte que les affinités naturelles favorisent certains liens, et ne semble pas s'offusquer particulièrement du fait qu'avec certains bénévoles, au contraire, « le courant ne passe pas ». Ces affinités sont à la base de la confiance accordée à certains bénévoles, et ainsi de ce que les bénéficiaires parviennent à raconter de leur vie privée et de leurs difficultés. En contradiction avec le système de rotation mis en place par l'association évoquée précédemment, un bénéficiaire de cette association souhaiterait ainsi pouvoir parler toujours au même bénévole, en qui il a confiance, car il n'aime pas « raconter sa vie » à « tout le monde » (sous-entendu : les autres bénévoles).

« J'aime bien avoir la même personne en face de moi, car on n'est pas obligé de raconter sa vie à tout le monde. Quand je vois M. (un bénévole, ndlr), je sais que je peux dire les vraies choses de ma vie. Quand il arrive, il sait qu'il doit faire un bilan. Les autres posent un peu toujours les mêmes questions... On voit déjà l'assistante sociale par ailleurs. Pour se justifier, on doit faire un petit compte-rendu de sa situation, OK, mais cela me gêne de raconter ma vie à tout le monde. Sauf quand c'est M., alors là, je déballe ! » (Distribution de colis, femme, 58 ans, retraitée)

Les témoignages de deux autres bénéficiaires vont dans le même sens, sans qu'il en transparaisse, cependant, une attente aussi grande sur la teneur des échanges avec les bénévoles. Il semble que contrairement à Bouche et Cœur, où le temps d'échange entre bénéficiaires et bénévoles est davantage « institutionnalisé » (entretien pendant l'attente du colis), les bénéficiaires des Restos du Cœur en attendent beaucoup moins de ces échanges spontanés, et sont très à l'aise avec le fait qu'ils puissent se confier avec certains, mais pas avec d'autres.

« Oui mais ça dépend des bénévoles, des fois je parle moins mais avec d'autres je vais jusqu'à parler de sujets intimes ou personnels. » (Distribution de repas chauds, Homme, 30/40 ans, chômeur)

« Certains bénévoles sont plus sympas, c'est 50/50. Y'en a, tu peux pas leur parler, ils s'en foutent. » (Distribution de repas chauds, Homme, 50/60 ans, sans activité)

- **Un décalage entre le « bénéficiaire idéal » et la réalité des bénéficiaires servis**

Les bénévoles peuvent également avoir du mal à trouver leur place entre, d'un côté, l'obligation d'être le plus possible à l'écoute du bénéficiaire, de l'accompagner dans son parcours d'insertion sans le juger, et de l'autre la présence face à eux **d'individus qui ne correspondent pas toujours à l'idéal qu'ils se font du « pauvre méritant »**, pour reprendre les termes de C. Frégné. En effet, comme l'explique ce dernier dans un article sur l'engagement bénévole⁴⁶, seul le « bon pauvre » est en mesure d'apporter une contrepartie – un contredon – au don de soi des bénévoles. Selon ce sociologue, ce don est principalement motivé par la recherche d'une utilité sociale et donc l'affirmation d'une existence et valeur sociale. Le « pauvre méritant », ainsi, justifie l'engagement des bénévoles par sa bonne volonté de s'en sortir, sa reconnaissance envers les bénévoles et, dans le meilleur des cas, son parcours positif vers la réinsertion. Inversement, **« le mauvais pauvre invalide le bénévole dans sa volonté d'aider vraiment »**⁴⁷. Dans les discours recueillis lors de l'enquête, les « mauvais pauvres » se caractérisent principalement par **deux comportements jugés déviants** : d'une part, l'absence visible de volonté de « s'en sortir », ce qui est parfois interprété comme une forme de complaisance à vivre dans « l'assistanat » ; et d'autre part, le détournement des objectifs de l'association par l'adoption d'un comportement consumériste, voire véral.

La première caractéristique qui invalide l'engagement du bénévole et donc rend son positionnement difficile est celle du **bénéficiaire installé dans « l'assistanat »**, ne démontrant pas de volonté d'améliorer sa situation. La dépendance chronique à l'aide est assimilée à une volonté de « profiter du système », ce qui est présenté comme étant inacceptable. Cependant, face aux bénéficiaires eux-mêmes, la position vis-à-vis de ce type de comportement est assumée à des degrés divers.

« Après, il y en a qui restent dans le système, qui profitent des aides pour ne rien faire...mais quand je vois qu'ils n'essayent pas de s'en sortir, je ne les sers plus. »
(Distribution de colis, intervenant)

« On sent que certaines ne viennent que pour profiter du système, mais même si on a un doute, on fait avec. On essaie d'accompagner au mieux. Certaines ne font rien mais se sentent bien, d'autres sont en demande. On essaie de respecter ces différences et les caractères. » (Distribution de colis, intervenant)

Le deuxième type de comportements « déviants » caractérise les **bénéficiaires qui détournent le sens donné à l'action caritative, en y recourant comme à un service et en adoptant une posture de consommateur**. La relation consumériste à l'aide alimentaire est d'abord matérialisée par le recours à de multiples associations d'aide. Perçus comme profitant de toutes les aides mais ne s'engageant nulle part dans un parcours de réinsertion, ces bénéficiaires sont pointés du doigt par certains acteurs interrogés.

« La problématique c'est qu'il y a le même public qui va à toutes les assos. Ils font le tour et ils prennent partout. » (CCAS 2, responsable)

⁴⁶ Cédric Frégné, « Le don de soi. Logiques d'engagement des bénévoles d'associations caritatives. » *Recherches et prévisions* n°56, juin 1999, pp. 1-7.

⁴⁷ Cédric Frégné, *ibidem*, p. 6

Ce décalage qui existe entre le sens donné à l'aide par les bénévoles et le détournement qu'opèreraient certains bénéficiaires apparaît également dans la manière dont les bénéficiaires investissent les ateliers d'estime de soi (coiffure, esthétique) qui leur sont proposés dans une structure interrogée. La responsable de la structure évoque ainsi avec une certaine résignation ces bénéficiaires qui ne les fréquentent « *que parce que c'est moins cher* ».

Mais le jugement porté sur un recours qui serait consumériste, voire vénal, est porté encore plus fortement dans le cas de services de vestiaire – une vente de vêtements à moindre coût. Deux structures de notre panel en proposent. Les deux ont introduit une limite du nombre de vêtements que chaque bénéficiaire peut acheter toutes les semaines. Cette limite semble être moins motivée par une pénurie de vêtements (dans l'une des deux structures, les vêtements sont tellement abondants qu'il manque même assez d'espace de stockage), que par la crainte et la suspicion que les bénéficiaires ne les achètent pour les revendre, ce qui dévoierait la fonction attribuée à ce service.

c) Une image des associations qui les assigne à un rôle purement alimentaire

La difficulté à exprimer des demandes d'accompagnement découle également de l'image des structures d'aide alimentaire, une image liée à la fois à **ce que les bénéficiaires viennent y chercher – pour la plupart d'entre eux, « seulement » de la nourriture** –, de la manière dont les services sociaux y ont recours, et *in fine* du **rôle qui leur est attribué par les services sociaux au sein du paysage associatif et institutionnel de l'accompagnement**, souvent en décalage avec le vécu des associations. Les associations d'aide alimentaire finissent ainsi par être identifiées de part et d'autre comme là où l'on ne va, le plus souvent, « que » pour manger.

▪ Des bénéficiaires qui cherchent d'abord et avant tout à se nourrir

Les bénéficiaires, tout d'abord, sont les premiers à affirmer que ce qu'ils recherchent en recourant à l'association est quasi exclusivement de se nourrir. Cela est souvent affirmé par les bénéficiaires interrogés comme une évidence, à la fois en ce qui concerne **leur motivation à recourir à l'association** et **l'impact de ce recours**. La motivation de la venue à l'association est, très clairement, l'obtention d'un colis alimentaire.

« Les gens viennent principalement pour le colis. » (Distribution de colis, femme, 43 ans, célibataire, sans enfant, en recherche d'emploi)

« Je viens ici que pour manger, c'est la seule solution, je ne demande pas plus » (Distribution colis, homme, 29 ans, célibataire, sans emploi, en rupture de droits)

Les réponses des bénéficiaires concernant l'impact de l'aide alimentaire sur leur parcours vont dans le même sens. Posée de la sorte, cette question n'est pas pertinente pour la plupart des bénéficiaires interrogés : de leur point de vue, en effet, **l'impact de l'aide alimentaire ne se mesure pas sur leur parcours mais sur leurs conditions matérielles d'existence**. 80% des bénéficiaires interrogés répondent en effet que l'impact principal a été

d'ordre matériel : soit de les soulager « financièrement » en dégageant leur budget de la charge des courses, soit tout simplement de leur permettre de s'alimenter.

Les bénéficiaires, cependant, attribuent plus ou moins d'importance à cet impact alimentaire. Pour certains, cette évidence n'est en aucun cas une minoration de l'utilité des associations, car il s'agit au contraire d'une aide très importante :

« C'est énorme comme aide, c'est une aide financière, je n'ai plus besoin d'aller au supermarché. » (Epicierie Sociale, femme, 34 ans, célibataire avec enfants, en recherche d'emploi).

« Beaucoup, cela m'aide beaucoup. Pour l'alimentation. » (Distribution colis, femme 51 ans, célibataire, 6 enfants dont 3 à charge, en invalidité)

D'autres au contraire relativisent l'impact de cette aide au regard de l'importance de leurs difficultés.

« Ça m'aide pour manger, c'est tout, car j'étais déjà à découvert avant et maintenant je dois payer le dentiste » (Distribution de colis, femme, 85 ans, veuve, retraitée).

D'autres, enfin, se situent plutôt entre les deux, considérant l'aide alimentaire reçue comme un complément important leur permettant d'assurer d'autres dépenses vitales (factures, loyer...).

« Le fait d'avoir le colis ça me permet de payer mes charges, apaiser mes dépenses. » (Distribution colis, femme, 50 ans, en couple avec enfants, en recherche d'emploi, bénévole et personne accueillie)

« A lieu d'aller au supermarché, cela me permet de vivre sans déboursier mon argent. Sans cela, je ne pourrais pas payer mon loyer et manger. » (Distribution colis, femme, 51 ans, célibataire avec deux enfants à charge, au chômage)

« Cela m'aide pour l'alimentation. Ce sont les deux choses les plus dures pour moi, l'alimentation et le loyer. Avec eux, ça va mieux même si financièrement, il n'y a pas beaucoup d'évolution. » (Distribution de colis, femme, 59 ans, célibataire, en CDI)

En contact étroit avec les bénéficiaires, **certains bénévoles interrogés portent un regard réaliste sur les motivations** de ces derniers. Ils en prennent acte, et en tirent des conséquences en minimisant la pertinence et la portée d'un accompagnement sur un autre plan.

« Ceux qui viennent à l'aide alimentaire je ne pense pas qu'ils aient besoin d'un accompagnement autre. En tout cas ce n'est pas ce qu'ils viennent chercher ici. » (Distribution de colis, intervenant)

« Les personnes viennent d'abord pour manger et ensuite pour recevoir des conseils. C'est l'aide alimentaire qui est un premier contact. C'est la priorité pour »

l'association, il n'y a pas forcément de réflexion sur un accompagnement. »
(Distribution de colis, intervenant)

Les responsables, quant à eux, tiennent un discours plus nuancé, et réaffirment qu'idéalement, le rôle de la structure est de faire en sorte que sur la durée, le recours à l'aide ne soit pas uniquement alimentaire, mais qu'il puisse avoir un impact sur la situation sociale des bénéficiaires. Les responsables restent néanmoins mesurés quant à l'impact possible de leur action sur des situations extrêmement complexes. Ainsi, une responsable parle du colis comme d'un « prétexte » qui permet aux bénévoles d'accorder un temps d'écoute aux mamans, et de les faire « souffler ».

« La demande initiale, c'est le colis. Pour nous, c'est un prétexte d'entrée. Le concept c'est l'accueil et l'écoute, mais les mamans ne viennent pas au départ pour ça. C'est petit à petit. Ce n'est souvent que quand elles « sortent » qu'elles nous disent que ça leur a permis de souffler. » (Distribution de colis, intervenant)

Dans une autre structure, on rappelle que malgré la volonté de bon nombre de bénéficiaires de ne pas s'attarder dans les lieux, les bénévoles à l'accueil essaient d'établir un contact et des échanges avec les bénéficiaires :

« Certains n'ont qu'une envie, c'est de prendre les courses et partir. C'est aussi mon rôle d'accueil d'expliquer, de proposer, de les rappeler, etc. » (Epicerie sociale, intervenant)

Dans cette association, enfin, la responsable affirme que si pour certains le rôle de la structure est en effet purement alimentaire, l'association aspirerait à être « un tremplin » pour tous.

« Certaines familles ça leur permet d'évoluer, on est un tremplin. (...) Mais pour certains on leur permet juste de manger...c'est déjà beaucoup ! Et aussi bien sûr d'avoir un moment d'évasion, mais on aspirerait à faire plus. » (Distribution de colis, intervenant)

- **Les associations d'aide alimentaire pour les services sociaux : un outil bien particulier**

Le rôle des associations aux yeux des bénéficiaires se trouve renforcé par celui que les services sociaux leur attribuent. Pour comprendre comment les services sociaux appréhendent les associations d'aide alimentaire, il faut s'interroger sur **la place qu'occupe l'aide alimentaire dans le panel de réponses et de dispositifs que peuvent activer les services sociaux**; et sur **les éléments qui déclenchent une orientation du ménage vers l'aide alimentaire**.

Les entretiens avec les services sociaux révèlent tout d'abord qu'il existe une **hiérarchie des réponses** données par ces services à un ménage en difficulté : dans la mesure du possible, le ménage sera d'abord orienté vers une ouverture de droits (RSA, allocations CAF, ...); une aide financière sera ensuite débloquée en cas de difficulté transitoire ; le ménage sera ensuite orienté vers une épicerie sociale (si une telle structure existe sur le territoire) et, en dernier recours seulement, vers une association proposant un colis alimentaire. Ainsi, comme

l'expliquent le Conseil départemental de l'Essonne et la responsable d'une structure partenaire de l'épicerie sociale, l'orientation vers l'épicerie signifie que des droits légaux n'ont pas pu être ouverts rapidement :

« Si c'est un problème ponctuel d'ouverture de droits, on va orienter vers l'épicerie sociale, c'est leur domaine. » (Conseil départemental 91)

« Pour nous, l'épicerie sociale, ce n'est jamais une première réponse, si on a la possibilité d'essayer de débloquer rapidement les droits légaux. Si on oriente c'est qu'on a échoué (pour les Indemnités journalières par exemple). » (Caisse Régionale d'Assurance Maladie)

Les entretiens avec les services sociaux permettent également de comprendre **dans quelles situations les personnes sont orientées vers l'aide alimentaire**, que celle-ci soit sous forme de droit d'accès à une épicerie sociale ou bien de colis alimentaire. Deux cas principaux apparaissent. Tout d'abord l'aide alimentaire est préconisée pour **les personnes en situation de rupture de droits, ou bien ayant épuisé leurs droits à d'autres types d'aides**. Il peut s'agir de bénéficiaires temporaires, le temps que leur droit soit rétabli, ou bien de personnes dont le recours à l'aide s'inscrit plus vraisemblablement dans la durée, en raison de l'épuisement de leurs droits à d'autres aides (aides financières, bons alimentaires, accès à l'épicerie sociale gérée par le CCAS,...).

« Si on envoie des bénéficiaires du RSA vers l'association c'est qu'ils ont épuisé leurs droits auprès du CCAS – les tickets services ou l'accès à la boutique sociale – car ces durées d'accès sont limitées. » (CCAS 1, responsable)

« L'aide alimentaire c'est quelque chose qui nous permet de négocier qu'ils demandent leurs droits. (...) En principe 3 mois sont suffisants pour mettre en place d'autres choses. » (Conseil départemental 75).

Deuxièmement, **l'usager du service social est orienté vers l'aide alimentaire quand les aides sociales des services sont assorties d'exigences ou d'une temporalité inadaptées à sa situation**. Dans ce cas, il s'agit de ménages dont la situation est tellement complexe que les aides transitoires des services sociaux sont :

- soit **jugées trop courtes pour qu'elles puissent leur permettre d'évoluer**, comme l'affirment les responsables de deux CCAS interrogés et d'un Conseil départemental:

« Les familles dont la situation va perdurer, on va les orienter vers les associations. » (CCAS 2, responsable)

« Si on est dans une précarité installée, (l'orientation, ndlr) ça va être de l'associatif. » (Conseil départemental 91)

« Les familles pour lesquelles il est difficile qu'elles s'en sortent dans les 6 mois, pour lesquelles notre aide du coup n'est pas suffisante, on les oriente vers les associations. » (CCAS 1, responsable)

- **soit assorties d'exigences jugées irréalistes et inapplicables à la situation actuelle du ménage** (avoir un projet de réinsertion professionnelle par exemple) :

« Dans la plupart des cas, les gens viennent et nous disent qu'ils n'ont plus rien, qu'ils ont besoin d'une aide financière. Mais on ne peut pas donner à tour de bras des aides financières ou des chèques multiservices. Pour être accordées, les aides du conseil départemental exigent un projet et nécessitent que la personne adhère à un accompagnement social. Les gens pour lesquels on sait que ce n'est pas possible, on les envoie à la distribution de colis. Il y a des gens que l'on n'arrive pas à suivre, qui n'adhèrent pas à un accompagnement, et qu'on va orienter vers les colis alimentaires. » (Conseil départemental 78)

- **soit non mobilisables pour ce type de ménage, s'il s'agit d'un ménage sans papiers ou bien débouté du droit d'asile :**

« L'aide alimentaire apparaît souvent en bout de course, quand il n'y pas de régularisation pour les déboutés du droit d'asile par exemple. » (CCAS 1, responsable)

« Il y a beaucoup de populations pour lesquelles les institutions sont à bout de ce qu'elles peuvent leur proposer : les sans-papiers. Aussi s'ils n'ont pas les 3 mois de résidence sur la commune (nécessaires à la prise en charge, ndlr). Eux on va les orienter vers les associations, on ne peut plus faire grand chose en termes d'accompagnement. » (Conseil départemental 91)

Les associations d'aide alimentaire, et en particulier les associations de distribution de colis, se retrouvent donc en position d'accueillir et, en principe, d'accompagner les publics parmi les plus fragiles et précaires, au recours chronique et pour lesquels les services sociaux n'envisagent pas d'évolution rapide.

« Les familles avec des difficultés ponctuelles qui peuvent en sortir facilement seront orientées vers l'épicerie. A la distribution de colis, ce sont plutôt les très précaires, ceux pour lesquels il n'y a pas forcément un projet qui peut être mené, pour lesquels on en pourra pas forcément compter sur un retour à l'emploi. (...) Ce sont plutôt des personnes isolées, un peu marginalisées, parfois avec un volet psy. On sait qu'il y a un accompagnement qui est nécessaire, mais les personnes sont dans le déni de leurs difficultés. » (Conseil départemental 78)

- **Le décalage entre le rôle que les services sociaux attribuent aux associations d'aide alimentaire et le vécu des associations**

Que les associations d'aide alimentaire soient mobilisées principalement dans les situations décrites ci-dessus ne facilite pas la possibilité de les considérer comme autre chose qu'un service de distribution de nourriture gratuite, comme en témoigne une assistante sociale d'un Conseil départemental : *« Qu'est-ce que ça leur apporte ? Une distribution quasi gratuite et pour ceux qui en ont besoin, une domiciliation gratuite... »*.

Or, « l'usage » que les services sociaux font de l'outil « associations d'aide alimentaire » est à replacer dans la boîte à outils du **maillage de services locaux auxquels le bénéficiaire peut recourir pour faire face à chacune de ses problématiques spécifiques**. Les associations d'aide alimentaire, en effet, ne sont pas pour autant considérées comme des solutions de dernier recours vers lesquelles orienter les personnes que les services sociaux ne sauraient aider. Le positionnement des services sociaux apparaît en effet comme plus subtil, en cela que ces associations sont rarement considérées isolément, comme des structures pouvant d'elles-mêmes faire à la fois de l'alimentaire et de l'accompagnement social, mais dans le cadre d'un panel de services proposés par les associations présentes sur un territoire donné. Ce CCAS résume bien ce que l'on considère être la place des associations d'aide alimentaire sur un territoire :

« Chaque structure ne peut pas faire tout toute seule. C'est pas grave qu'il n'y ait pas d'accompagnement dans la durée, si on part du principe que c'est un travail en partenariat, que chaque structure apporte sa pierre à l'édifice. » (CCAS 2, responsable)

Dans ce cadre, **leur rôle est de fournir de l'alimentation à des personnes qui par ailleurs peuvent être suivies par d'autres** associations ou par le service social lui-même sur des difficultés spécifiques (emploi, langue française, ouverture de droits...). Ainsi l'aide alimentaire est définie comme « un soutien à l'accompagnement » par un CCAS, et comme « un service », par un Conseil départemental.

« Ce n'est pas une porte d'entrée, l'aide alimentaire intervient plutôt en soutien à l'accompagnement. » (CCAS 1, responsable)

« Les associations sont des services que nous utilisons. Il n'y a pas de hiérarchie entre nous. On n'attend pas de réponse des associations sur le devenir des personnes. Les ¾ du temps d'ailleurs les gens ne reviennent pas vers nous (après avoir été orientés vers l'aide alimentaire, ndlr). » (Conseil départemental 75)

Le rôle de l'aide alimentaire est ainsi reconnu comme primordial car comme un préalable « physiologique » à ce que les personnes puissent accéder à d'autres types de suivis. Un service social interrogé indique de surcroît que l'aide alimentaire peut représenter un levier de négociation avec certaines personnes, pour les inciter à recourir à leurs droits sociaux.

« L'aide alimentaire est un complément, un service indispensable pour d'autres structures d'aide. (...) C'est quelque chose qui permet de négocier qu'ils demandent d'autres droits. Ça permet de les remettre sur des rails. » (Conseil départemental 75)

Cependant, **l'analyse des services sociaux n'est pas forcément à l'unisson de celle des associations elles-mêmes**. Les associations ne se retrouvent pas nécessairement dans le rôle unique que leur attribuent les services sociaux. De plus, le maillage local de structures et services, dans lequel les services sociaux interrogés semblent replacer les associations d'aide alimentaire n'est pas du tout vécu de la même manière par les associations interrogées, qui ressentent au contraire un relatif isolement.

Tout d'abord, certaines structures dénoncent la « pression » qu'ils subiraient de la part des services sociaux qui leur envoient de plus en plus de bénéficiaires. Certains bénévoles expliquent cette situation par la baisse des dotations des services sociaux, qui ne peuvent plus faire face à l'afflux de demandes qu'ils reçoivent et donc se reposent sur les associations :

« Les familles nous disent : heureusement qu'il y a votre association ! Les subventions de la MDS ont beaucoup baissé, du coup elle nous en oriente beaucoup. Les familles se font recaler à la MdS, du coup elles finissent chez nous. »
(Distribution de colis, intervenant)

Par ailleurs, certaines associations regrettent que les partenaires, leur attribuant un rôle purement alimentaire, ne les aident pas à mobiliser des bénéficiaires pour les ateliers qui sont organisés par la structure :

« Nos partenaires ne mobilisent pas beaucoup sur les ateliers. Ils voient ça surtout comme une aide purement alimentaire. » (Epicerie sociale, intervenant)

Dans d'autres associations, les enquêté(e)s vont jusqu'à critiquer un « partenariat » fallacieux, qui consiste essentiellement en une orientation univoque des publics du service vers l'association, mais sans aucun travail de suivi commun des ménages ni de formalisation de la collaboration. Ainsi, l'une des structures enquêtées n'a pas souhaité que les services sociaux du territoire soient qualifiés comme ses « partenaires » dans cette étude.

« Les services sociaux, c'est de l'orientation pure et dure. (...) Avec le CCAS, il n'y a pas de travail en commun. Ils nous orientent juste. » (Distribution de colis, intervenant)

« Les partenaires comptent plus sur nous que nous sur eux. » (Distribution de colis, intervenant)

Sans que cela soit énoncé de la même façon, les autres associations nous ont également fait part du sentiment d'un **relatif isolement dans le réseau local associatif et institutionnel**. La notion même de « partenariat » a souvent été questionnée par les associations, pour comprendre ce qu'elle impliquait pour nous et en conclure qu'elles n'avaient pas de véritables partenaires – à l'exception de leurs partenaires en matière d'approvisionnement. Trouver ainsi des « partenaires » à interroger pour l'étude a été extrêmement difficile. La relation avec les services sociaux a plutôt été décrite par de nombreuses associations du panel comme une connaissance mutuelle et une confiance, basée sur des liens informels, qui permet juste l'orientation réciproque – mais dans les faits, le plus souvent, l'orientation univoque des services sociaux vers l'association.

Dans notre échantillon, l'association disposant du maillage partenarial le plus consistant et le plus large est l'EDVO. Mais ce partenariat, qui associe notamment plusieurs acteurs du champ de la santé, des partenaires de l'emploi et de l'insertion, etc., n'est pas construit autour de la fonction d'aide alimentaire de la structure, mais autour de son rôle d'accompagnement à la réinsertion des personnes victimes d'addictions réalisé dans le cadre de l'Hôtel social.

d) Des publics qui ne sont pas en demande d'accompagnement

La difficulté des associations à mettre en œuvre un accompagnement social tient, enfin, aux caractéristiques des publics accueillis. Ces derniers ne sont pas généralement en demande d'accompagnement non seulement parce qu'ils ne viennent pas à l'aide alimentaire pour cela (cf partie III.B.2.c), mais également en raison de leurs profils et parcours, que l'on pourrait regrouper en trois grandes catégories :

- les bénéficiaires déjà suivis par les services sociaux ou par d'autres associations ;
- les bénéficiaires dont la résolution de la situation s'inscrit principalement dans le domaine de l'emploi et du logement et qui pourraient difficilement être aidés par des associations non spécialistes ;
- et enfin, les publics en grande précarité, très éloignés de tout type d'accompagnement social, soit car ils ne ressentent pas le besoin d'améliorer leur situation, soit car ils le refusent volontairement, échaudés par des échecs successifs de leurs démarches administratives.

Ces trois situations sont bien résumées par l'une des associations, au sujet de la difficulté à mobiliser les bénéficiaires pour ses activités :

« C'est difficile de mobiliser les publics. Certains viennent pour l'aide alimentaire et n'ont pas d'autres besoins. D'autres ont des situations qui font qu'ils ont d'autres préoccupations. On y arrive petit à petit, c'est repris par l'assistante sociale du CCAS. »
(Epicierie sociale, intervenant)

- **Des bénéficiaires déjà accompagnés par d'autres services sociaux et/ou associations**

Les bénéficiaires qui déclarent être déjà accompagnés par d'autres services sociaux et/ou associations sont **les deux-tiers des personnes de notre panel**, à l'exception des bénéficiaires de Bouche et Cœur, dont la majorité des enquêté(e)s n'est pas suivie. Les bénéficiaires des camions des Restos du Cœur et ceux du Secours Populaire à Grigny sont plus nombreux à être accompagnés qu'avant d'avoir recours à l'aide alimentaire – ce qui accrédirait pour ces associations l'hypothèse qu'elles ont permis un raccrochement à un accompagnement, même s'il n'est pas forcément effectué en interne.

Ainsi, à la question sur leurs besoins en accompagnement ou s'ils souhaitent que les associations d'aide alimentaire leur proposent une autre aide, les bénéficiaires interrogés répondent souvent par la négative. En effet, soit ils sont déjà suivis par Pôle emploi, soit par un travailleur social, soit par une autre association.

« Mon assistante sociale m'aide pour tout : les papiers, l'aide financière, la CAF...je n'ai pas besoin d'aller voir ailleurs. » (Distribution de colis, femme, célibataire, au RSA)

« J'ai tout mon dossier aux enfants du Canal. J'ai un travailleur social qui me suit dans mes démarches. (...) J'ai un pass Navigo maintenant, je l'ai fait refaire avec les enfants du Canal. Ils m'ont donné une adresse vu que je n'ai pas de carte vitale, pas de carte d'identité. Avec eux, je suis accompagné dans mes démarches pour avoir une carte vitale avec photo, une carte de retrait à la Poste... » (Distribution de repas chauds, homme, 71 ans, SDF)

Certains allèguent aussi des problèmes de temps ou bien une défiance envers toute demande d'aide qui ne serait pas suivie d'effets.

« Pôle emploi m'aide déjà pour la recherche d'emploi. Pour le reste, je n'aurais pas le temps. » (Distribution de colis, femme, la quarantaine, célibataire avec un enfant, au chômage)

« Mon assistante sociale et ma sœur s'occupent de tout. Et puis je me débrouille toute seule, je fais ce que je peux...je vais pas demander de l'aide si il y a rien derrière » (Distribution de colis, femme, la soixantaine, veuve, au RSA)

Dans notre échantillon, les profils socio-professionnels des personnes déjà suivies – avant ou pendant le recours à l'aide – sont assez hétérogènes, à cela près que les bénéficiaires avec enfants (célibataires ou en couple) sont proportionnellement plus accompagnés que les autres, ainsi que les femmes. Concernant leur situation de logement, les personnes qui déclarent être hébergées chez un tiers, en logement adapté ou à la rue sont proportionnellement plus nombreuses à ne pas être accompagnées par ailleurs.

Pour certains, enfin, l'« accompagnement » évoqué ne s'inscrit pas dans la durée, mais se réfère plutôt à la résolution ponctuelle d'une problématique très précise, qui a été possible grâce à l'intervention d'une association ou service. Suite à cette aide, les personnes interrogées considèrent que leur situation est résolue, bien qu'ils continuent à recourir à l'aide alimentaire. C'est pourquoi les bénéficiaires concernés ne sentent pas de besoins supplémentaires d'accompagnement, à l'instar du bénéficiaire des Restos du Cœur cité ci-dessous.

« Non (je n'ai pas besoin d'accompagnement, ndlr) car les Enfants du Canal se sont très bien occupés de moi, ils ont tout fait. Je les remercie de ça. Maintenant ma résidence service me convient très bien. » (Distribution de repas chauds, homme, 80 ans, retraité, logé en résidence service)

▪ **Des problématiques concernant principalement l'emploi et le logement**

Si les personnes interrogées sont peu en demande d'accompagnement de la part des associations qu'elles fréquentent, c'est aussi parce que leurs problématiques relèvent principalement de domaines spécifiques – l'emploi et le logement. Que les associations interviennent ou pas, par ailleurs, sur ces domaines d'accompagnement, les bénéficiaires interrogés ayant ces problématiques ne semblent pas *a priori* le prendre en compte. Ils les présentent, en effet, comme totalement déconnectées de leur fréquentation de l'association. Le propos de cette bénéficiaire qui souhaite « Qu'ils (les bénévoles, ndlr) s'occupent des gens

pour trouver un travail, mais payé, sinon ça ne sert à rien. » (femme, 50/60 ans, sans activité) est unique dans le panel.

La plupart des enquêté(e)s, questionnés sur la manière dont ils souhaiteraient être mieux aidés ainsi que sur leurs perspectives d'avenir, évoquent ainsi leurs problématiques d'emploi et de logement en écartant parfois explicitement la possibilité que les bénévoles puissent les aider, comme ces deux bénéficiaires, l'un au sujet de l'emploi et l'autre du logement :

« Créer une entreprise. (à la question: "avez-vous parlé de ce projet aux bénévoles"): Ils sont bénévoles, mais ils ne connaissent rien, ils ne sont pas experts. » (Distribution de repas chauds, homme, 30-40 ans, célibataire, sans emploi, en structure d'hébergement).

« L'hébergement, parce que là c'est au compte goutte. J'en parle pas aux bénévoles, ça ne sert à rien. » (Distribution de repas chauds, homme, 40/50 ans, sans activité)

La plupart des enquêté(e)s cependant se limite à ne pas faire de lien direct entre leurs problématiques d'emploi et/ou de logement et l'association à laquelle ils recourent pour l'aide alimentaire. « Trouver du travail » et/ou « trouver un logement » : ces objectifs et leurs variations sont répétés par bon nombre de personnes interrogées.

« J'aimerais trouver un emploi pour éventuellement améliorer ma retraite. » (Distribution de colis, homme, 57 ans, célibataire, en recherche d'emploi)

« Je vais reprendre le travail, je vais poursuivre ma recherche d'appartement. Je vais booster mon assistante sociale pour qu'elle m'aide plus. Là dans mon appartement, l'hiver, il fait trop froid, je ne peux pas y rester un hiver de plus. » (Distribution de colis, femme, 35 ans, 2 enfants, en congé parental)

« J'aimerais pouvoir trouver un travail, parce que le salaire de mon mari, il est petit. Mais c'est trop cher pour garder le petit, si je travaille et que je gagne 400€ et il faut que je paye 200€ pour garder le petit, ça fait beaucoup. J'aimerais travailler, mais si je travaille, il n'y a personne pour le garder. » (Epicerie Sociale, femme, 34 ans, couple avec enfants à charge, femme au foyer)

« J'aimerais trouver un travail et un logement social aussi. On a fait une demande il y a 3 ans et on est encore en attente. Aujourd'hui on est locataire du privé, la CAF m'aide beaucoup pour payer le loyer, sinon je ne pourrais pas. » (Distribution de colis, femme, 30 ans, en couple avec enfants, emploi à temps partiel)

« J'ai déjà été infirmière en Ukraine et là je voudrais refaire le concours ou faire valider une équivalence. J'attends les financements pour 2017. Et puis un logement bien sûr, mais c'est partout pareil il faut d'abord un travail. » (Distribution de colis, femme seule, infirmière, sans emploi, hébergée à l'hôtel)

Cette catégorie d'enquêté(e)s se projette assez positivement dans l'avenir, notamment les bénéficiaires pour lesquels la demande d'ouverture de droits, de régularisation ou la recherche de solution est en passe d'aboutir, ou bien ceux dont la situation financière est en

cours d'amélioration. Pour ces bénéficiaires, l'aide alimentaire n'a pas été le moyen d'accéder à la solution de leur problème, mais plutôt le symptôme de la dégradation de leur situation – ou bien, en ce qui concerne les sans-papiers, des débuts difficiles de leur installation en France. La résolution de la problématique, qui ne peut avoir lieu que hors du champ de l'aide alimentaire, marque aussi la fin du recours à l'aide, vu comme une condition transitoire non souhaitable à long terme.

Ainsi, pour les trois bénéficiaires cités ci-dessous, un conjoint qui a retrouvé du travail, l'échelonnement du paiement des factures et l'ouverture d'un droit à l'allocation adulte handicapé sont les facteurs qui les font avoir confiance en l'amélioration de leur situation.

« Je ne vois pas trop (comment je pourrais être mieux accompagnée, ndlr), parce que maintenant que mon mari a retrouvé du travail, on reprend, on rembourse nos dettes et on remonte la pente. » (Distribution de colis, femme, 33 ans, en couple avec enfants, au foyer)

« J'espère ne plus revenir d'ici un mois. C'est pas une vie. Je n'ai pas honte mais on devrait pouvoir s'en sortir. C'est juste parce que j'ai payé mes factures en une fois, mais avec l'échelonnement on devrait pouvoir s'en sortir. » (Distribution de colis, homme, la quarantaine, en couple avec un enfant handicapé, salarié à temps partiel)

« J'espère qu'à l'avenir je viendrai plus à l'association mais que je resterai en contact avec J. Je reste dans cette ville, je cherche un nouveau logement pour des raisons de santé, avec mon handicap il me faut un logement adapté. J'ai fait un dossier pour l'aide adulte handicapé, pour obtenir un logement adapté à mon handicap. » (Distribution de colis, femme, 33 ans, en couple, avec enfants, invalidité)

Pour ce bénéficiaire sans-papiers, l'issue de ses problèmes – la régularisation – est peut-être plus incertaine mais non moins motivante pour se projeter dans un avenir meilleur :

« Pour l'avenir, moi, mon projet, c'est de trouver un travail de nettoyage, mais il faut la régularisation. Le jour où j'ai mes papiers, direct je cherche du boulot dans le nettoyage ou la sécurité, j'ai des amis qui font ça. » (Distribution de repas chauds, homme, 30/40 ans, sans activité)

- **Des publics éloignés de tout type d'accompagnement, de façon volontaire ou pas**

La dernière catégorie de publics comprend ceux qui non seulement, ne demandent pas d'accompagnement aux associations d'aide alimentaire mais ne sont pas non plus accompagnés par ailleurs. Il s'agit de publics éloignés de tout type d'accompagnement ou bien dont la perspective d'amélioration de leur situation semble très incertaine. Il s'agit d'une catégorie de bénéficiaires qui, par rapport à l'échantillon global, comporte proportionnellement un peu plus d'hommes, de célibataires et de personnes entre 50 et 60 ans, à savoir souvent des bénéficiaires des Restos du Cœur en très grande précarité. Or, cette catégorie comporte aussi proportionnellement plus de salariés et de locataires du parc social, ce qui la rend somme toute assez hétérogène.

Dans notre échantillon, ces publics sont aussi proportionnellement plus nombreux à recourir à l'aide alimentaire depuis plus d'un an, alors même que la plupart des bénéficiaires déjà accompagnés n'en bénéficient que depuis un an ou depuis moins d'un an. De plus, ce sont en plus forte proportion des bénéficiaires des Restos du Cœur, du Secours Populaire et de Bouche et Cœur, les autres structures ayant une durée moyenne de recours plus hétérogène. Aux Restos du Cœur, notamment, presque la moitié des bénéficiaires interrogés les fréquente depuis 5 à 8 ans.

Ce profil correspond aux bénéficiaires orientés par des services sociaux qui ne peuvent pas (ou plus) leur proposer des aides temporaires (cf partie III.B.2.c). Un bénévole d'une association de colis remarque ainsi avec fatalisme qu'il y a des bénéficiaires « qui viendront toujours » et qu'« on le sait qu'ils ne s'en sortiront pas ». Même si cela ne constitue pas la majorité des bénéficiaires, 25 familles fréquentent l'association depuis plus de 10 ans, et quelques unes depuis l'origine (1999). La responsable se résigne à ne les voir jamais évoluer, entre autres à cause des problématiques psychiatriques dont certaines personnes sont atteintes :

« Ce sont des gens qui resteront toujours là. Des fois, on n'a pas le moral quand on voit ça. On voudrait les bousculer un peu. On a vu les enfants naître et on les voit grandir... mais on ne les voit pas évoluer. Il y a un couple qui est là depuis plus de 10 ans, le monsieur est tellement déjanté dans sa tête qu'il ne pourra jamais travailler. » (Distribution de colis, intervenant)

Cet isolement est d'abord subi, par certains, car malgré des démarches engagées auprès de services sociaux ou associations, celles-ci n'ont pas abouti, conduisant ces enquêté(e)s à une certaine résignation et fatalisme. Ainsi, une bénéficiaire est dépitée de l'attente qu'elle subit à chaque fois qu'elle essaye de contacter son assistante sociale :

« J'ai une assistante sociale, je l'appelle de temps en temps, quand j'ai un problème de loyer. Mais ils ne sont pas nombreux et ils ne sont jamais là... J'ai pas trop de nouvelles. Là ça fait deux semaines que j'ai appelé mon AS et j'attends toujours ! Parfois, on se débrouille mieux par soi-même. » (Distribution de colis, femme 40 ans, célibataire 4 enfants, CDI à temps partiel)

Un autre bénéficiaire, SDF Polonais arrivé en France six mois auparavant et ne parlant pas français (l'entretien ayant été effectué en anglais), serait plutôt en demande d'un accompagnement. Or, sa difficulté à se repérer dans le paysage des services sociaux en France l'en a pour l'instant empêché :

« J'ai passé plusieurs mois à essayer de comprendre le système bureaucratique français. Mais même pour quelque chose de simple comme la domiciliation, je suis toujours sans réponse. Ce n'était pas dans mes plans, quand je suis arrivé en France, d'être un SDF de plus... Pareil pour les cours de français, j'ai demandé à en bénéficier dans plein d'endroits différents mais on ne m'a jamais pris. Alors c'est évidemment la première chose dont il faut que je m'occupe si je veux trouver un boulot. En Grande-Bretagne, où j'étais avant, (...) si je vais voir une assistante sociale là-bas, en une heure c'est réglé. Alors qu'ici ça fait 6 mois que j'attends une simple

domiciliation! » (Distribution repas chauds, homme, 36 ans, célibataire, chômeur, SDF)

D'autres enquêté(e)s semblent, de leur côté, s'être volontairement éloignés des possibilités d'accompagnement qui existent, que ce soit à l'association ou ailleurs. C'est généralement un public en situation de précarité installée et qui soit a été échaudé par des tentatives de demande d'aide infructueuses, soit souffre de pathologies psychiatriques qui l'isolent du monde extérieur. Un bénéficiaire affirme ainsi, sans plus d'explications : « je ne veux plus demander de l'aide » (homme, 29 ans, célibataire, sans activité, en rupture de droits, SDF). Un autre homme affirme être conscient de sa possibilité de demander un logement social à la Mairie (en invalidité, il se loge dans une chambre de bonne indécente au 7^{ème} étage sans ascenseur), mais ne s'est jamais décidé à le faire.

« Je vis dans une chambre de bonne au 7ème étage sans aucun confort, sans chauffage...mais je suis tellement paresseux que je n'ai pas fait de demande de logement HLM. (...) Mon problème, c'est que je ne parle pas beaucoup. Je n'ai pas besoin qu'on m'aide, il faut juste y aller. C'est con, mais c'est comme ça. »
(Distribution de repas chauds, homme, 57 ans, en invalidité)

Un autre bénéficiaire aborde directement ses problèmes psychologiques avec nous, et rejette explicitement la possibilité de pouvoir « rentrer dans les critères » pour être accompagné.

« Je ne rentre pas dans les critères pour un accompagnement. Je n'ai plus envie de travailler. (...) Quand on cherche un travail, j'ai l'impression de quémander. J'ai été obligé de couper avec ma famille. Un jour peut-être, on se reparlera. Ils ne savent pas que je viens ici. Je me sens bien comme je suis, là, je ne me sens jamais seul, je vis au jour le jour, j'arrive pas à me projeter, j'aimerais bien, mais je n'y arrive pas. (...) C'est un travail personnel, j'ai essayé d'aller voir un psychologue, mais ça ne marche pas. Ici, on est tous cassés, chacun a son histoire personnelle. Moi j'ai juste la chance de ne pas être tombé dans l'alcoolisme. » (Distribution de repas chauds, homme, 49 ans, célibataire, sans activité, hébergé chez un tiers)

Les responsables et bénévoles des associations, ainsi que les services sociaux, ont conscience de la difficulté à mobiliser ce type de bénéficiaires. Cela peut se traduire chez certains responsables associatifs par le sentiment de ne pas être suffisamment outillés pour faire face à ces situations :

« C'est difficile d'aider davantage les gens... On se sent démunis par rapport à certaines situations... quand les gens font tout pour qu'on ne les aide pas. (...) Il y a une famille, on ne peut rien faire d'autre que de lui donner un colis car elle ne nous donne pas la possibilité de faire plus, elle ne nous dit rien. Elle nous dit que tout va bien, mais on sait que tout ne va pas bien. On ne peut rien faire. Elle est hébergée chez quelqu'un qui lui fait tout faire. On fait un colis pour son mari qu'on ne voit jamais. Il y a des choses qui nous révoltent, mais on ne peut rien faire. »
(Distribution de colis, intervenant)

« Pour d'autres, on a pas les outils pour les faire évoluer, bien qu'on les oblige, pour s'inscrire à l'aide alimentaire, à être inscrit à Pôle emploi ou à la Mission locale... »

mais pour certains on leur permet juste de manger...c'est déjà beaucoup ! »
(Distribution de colis, intervenant)

Les services sociaux interrogés font preuve d'une plus grande résignation face à ce public qu'ils « ne contrôlent pas » et qui « n'envisage pas de sortir de la pauvreté », mais aussi de réalisme quant aux difficultés à l'approcher au regard de leur mode de vie « déconnecté socialement » :

« Il y a aussi des publics très précarisés, chaque association a son quota. C'est des gens qui vont directement à l'association. Le SSDP ne les contrôle pas, c'est des gens qui ne passent jamais par les services sociaux. (...) Il y a des gens qui n'envisagent pas de sortir de la pauvreté, vous savez...et beaucoup de gens avec des maladies mentales... » (Conseil départemental 75)

« C'est difficile de mobiliser les publics. (...) Les gens manquent de confiance, ça demande du temps, la démarche peut être difficile, aussi pour ceux qui sont déconnectés socialement, qui n'ont pas d'horaires, etc. » (CCAS 3, Responsable)

Les bénéficiaires ayant ce profil, questionnés sur leurs perspectives d'avenir, s'expriment de manière assez fataliste et semblent ne rien en attendre. Certaines personnes âgées paraissent cependant apaisées par rapport à cette absence de perspective, sans doute non seulement à cause de leur situation mais aussi de leur âge :

« J'ai plus de but dans la vie, c'est fini. La société telle qu'elle existe aujourd'hui ça ne m'intéresse pas. Mais je lis beaucoup, je continue à faire des maths et j'écris quelque fois, pour conserver l'orthographe. Un copain m'apporte les journaux que j'aime: Le Monde, le Figaro, les Echos... » (Distribution de repas chauds, homme, 80 ans, retraité, logé en résidence service)

« Dans ma situation vous savez, j'ai pas trop de perspective. A mon âge il n'y a plus grand chose à faire, même si par ailleurs je peux paraître en forme. » (Distribution de colis, femme, 60 ans, célibataire, retraitée)

D'autres s'attachent à des petites conquêtes (rester dans son logement, « tenir » jusqu'à la retraite...) sans attendre davantage de la vie, en évoquant leur patience et résignation face à leur situation :

« J'attends encore deux ans pour pouvoir toucher ma retraite, si entre temps je peux trouver du travail c'est bien pour pouvoir améliorer ma retraite. C'est dur de vivre comme ça mais bon, il faut être patient. (...) moi-même j'ai vu pire. Deux ans ce n'est pas grand chose. » (Distribution de colis, homme, 57 ans, célibataire, en recherche d'emploi)

« J'essaye de rester dans mon appartement le plus longtemps possible. Si à l'avenir ça va pas j'irai chez ma fille du côté de Belleau. On se résigne vous savez, quand on est dans ma situation. J'ai une voisine qui m'aide question moral. Mais il faut mettre la vie d'avant entre parenthèse. Avant avec mon mari on avait une maison, quand il est mort, il y avait plus rien. Là je vis dans un appartement, je me suis aménagé un

petit coin canapé, c'est plutôt sympa. Et heureusement, j'avais la chance d'avoir une petite voiture, alors je peux encore me déplacer. » (Distribution de colis, femme, 75 ans, veuve, retraitée)

D'autres encore ne font pas de projets pour l'avenir car ils vivent « au jour le jour », mais ils rêvent d'un basculement aussi total qu'improbable dans leur vie qui puisse les sortir de leur situation, comme gagner au loto :

« C'est au jour le jour, franchement, je ne fais pas de projets. Gagner au loto cela changerait beaucoup de choses ! Juste 10 000 euros pour rembourser ce que je dois, cela suffirait ! Mais je joue rarement car 2 euros, c'est 2 euros. » (Distribution de colis, femme 40 ans, célibataire avec enfants, CDI à temps partiel)

« Franchement, je ne vois pas comment je pourrais être mieux aidée... Gagner au loto peut être ! Mais je ne joue pas... Mon but, ce serait de ne plus venir ici ! Mais pour cela, il faudrait que j'aie une meilleure situation. » (Distribution de colis, femme, 51 ans, célibataire avec 6 enfants dont 3 à charge, en invalidité)

Synthèse de l'étude et perspectives

1. Le champ de l'aide alimentaire : un paysage « foisonnant » comprenant une diversité de structures, d'acteurs et de pratiques

Visant à délimiter le périmètre de l'étude et son objet, les deux premières phases de la mission ont porté sur la connaissance des acteurs et des pratiques de l'aide alimentaire, par le biais d'une analyse documentaire étayée par la réalisation d'une enquête par questionnaire auprès d'un panel de structures franciliennes habilitées régionalement. Ces premières étapes de l'étude montrent que, si l'aide alimentaire incarne bien un mode d'intervention spécifique, elle ne semble pas pouvoir être qualifiée par des types d'acteurs identifiés et des pratiques homogènes.

Le paysage de l'aide alimentaire apparaît en effet comme foisonnant et en mutation. Alors que les grands réseaux associatifs de l'aide alimentaire ont diversifié leurs champs d'intervention dans une approche large de la lutte contre l'exclusion, d'autres acteurs historiques, comme les CCAS⁴⁸, semblent affirmer leur volonté de restreindre leur intervention directe en matière d'aide alimentaire au profit d'une plus grande complémentarité avec les associations de leur territoire. Dans le même temps, des associations « généralistes » voire spécialisées dans les domaines du logement, de l'hébergement, de la santé, etc., ont, quant à elles, développé une pratique de l'aide alimentaire, en partie sans doute pour répondre aux besoins des publics qu'elles accueillent, hébergent ou accompagnent.

Bien qu'emblématiques, les associations affiliées aux grands réseaux « historiques » de l'aide alimentaire ne représentent donc qu'un segment d'un ensemble beaucoup plus large de structures qui, à des niveaux et selon des modalités variées, « pratiquent » l'aide alimentaire. Les données de l'enquête, bien que partielles⁴⁹, permettent ainsi de tracer l'ébauche d'une typologie globale des acteurs de l'aide alimentaire qui comprend à la fois :

- **des structures spécialisées dans l'aide alimentaire.** Parmi les structures habilitées régionalement, il s'agit de petites associations locales indépendantes (associations de quartier, associations adossées à une paroisse, etc.), qui fonctionnent grâce au bénévolat et mobilisent des moyens financiers peu élevés. Leur réseau partenarial se limite généralement aux services sociaux départementaux et CCAS. Moins nombreuses à proposer un accompagnement autour de l'aide alimentaire, cet accompagnement est surtout centré sur l'accueil, l'information et l'orientation des ménages.

En dehors de ces petites associations indépendantes, on peut également inclure dans cette catégorie de « structures spécialisées » certaines antennes locales des grands réseaux nationaux dont l'activité est avant tout centrée sur l'aide alimentaire ; à la différence des associations indépendantes, ces antennes locales bénéficient

⁴⁸ « Les modalités d'implication des CCAS/CIAS en matière d'aide alimentaire », *Enquêtes et observations de l'UNCCAS*, N°2, octobre 2011.

⁴⁹ L'enquête par questionnaire réalisée en phase 2 ne concerne que les associations indépendantes habilitées régionalement en Ile-de-France, soient 228 organismes. Elle ne porte pas sur les antennes locales des grands réseaux associatifs (Restos du Cœur, Secours Populaire, Croix Rouge).

néanmoins des moyens, des outils et de l'appui du réseau national auxquelles elles appartiennent ;

- **des structures « généralistes ».** L'aide alimentaire représente une activité parmi d'autres pour ces associations qui développent une palette d'actions dans les domaines de l'animation sociale, de la culture, de l'éducation populaire, etc. Fonctionnant grâce au bénévolat et à l'activité de quelques salariés, la plupart sont inscrites dans un réseau partenarial relativement étendu et proposent généralement un accompagnement aux ménages accueillis, sous des formes relativement diversifiées (à la fois collectives et individuelles, par exemple).

Cette catégorie comprend des associations indépendantes (accueils de jour, centres sociaux...), mais on peut également y inclure certaines structures affiliées aux réseaux nationaux (Croix Rouge, Secours Populaire et Restos du Cœur) qui ont développé, autour et en lien avec l'aide alimentaire, un panel d'activités diverses.

- **des associations spécialisées dans un champ spécifique, souvent gestionnaires de structures médico-sociales ou d'hébergement.** Disposant d'un budget plus élevé et d'un nombre important de salariés, ces associations indépendantes sont, par exemple, spécialisées dans l'accès au logement, l'insertion professionnelle, la prévention et la santé (accompagnement des personnes souffrant d'addictions, du VIH, etc.). L'activité d'aide alimentaire ne représente pour elles qu'une activité annexe à leur cœur de métier. Elle vient ainsi compléter un accompagnement social individuel et collectif se déclinant, selon les structures, sur de multiples autres dimensions : accès aux droits, au logement recherche d'emploi, gestion du budget, etc.

L'étude souligne ainsi qu'un pan de la pratique de l'aide alimentaire demeure encore peu connu, et qu'un « gisement » de connaissance est sans doute à explorer, à la fois du côté des acteurs « non spécialisés » de l'aide alimentaire mais aussi du côté de la multitude de petites associations indépendantes qui interviennent de façon isolée, en dehors des réflexions portées par les grands réseaux associatifs.

2. La distribution de l'aide alimentaire : une activité complexe et délicate, tant au plan humain que matériel

Les pratiques de distribution de l'aide alimentaire semblent peu normées ou standardisées, y compris dans la catégorie spécifique de structures revendiquant l'appellation « d'épicerie sociale ». Au sein des quatre principaux modes de distribution que sont les paniers de denrées brutes, les distributions de repas chauds ou de collations – notamment « de rue », les épiceries sociales, et les aides financières, les pratiques mises en œuvre par chaque association s'avèrent en effet très diversifiées, qu'il s'agisse des conditions d'accès à l'aide alimentaire (sur orientation des services sociaux ou universelle), des modalités employées pour calculer le reste-à-vivre ouvrant droit à l'aide alimentaire, des durées d'accès à cette aide ou encore de la façon dont est organisée la distribution. Un trait commun aux structures apparaît cependant à l'issue de l'enquête de terrain : **la volonté de faire preuve d'une certaine souplesse afin de s'adapter à des profils de publics et à des formes de pauvreté très hétérogènes.** Cette souplesse laissée à l'appréciation des équipes locales permet par exemple de déclencher une aide d'urgence dans l'attente des justificatifs ouvrant

droit à un accès pérenne à l'aide alimentaire, d'intégrer au cas par cas des ménages rencontrant des difficultés ponctuelles mais se situant « à la marge » des critères d'accès, ou encore de moduler la participation financière parfois demandée contre l'attribution de cette aide.

L'enquête souligne également la diversité des choix réalisés concernant la façon de distribuer la nourriture : ces différences s'expriment à la fois au niveau des pratiques d'accueil, d'organisation des temps de distribution et sur la façon dont les bénéficiaires sont amenés à intervenir dans la composition de leur panier/repas (certains bénéficiaires peuvent ainsi choisir des denrées dans différentes familles d'aliments, d'autres ne connaîtront le contenu de leur colis qu'une fois rentrés chez eux).

Pour la plupart des structures de notre panel, **les « choix » en matière de distribution résultent en partie d'une adaptation aux contraintes liées à la logistique matérielle et humaine de l'activité**. La configuration des locaux, le nombre de bénévoles, l'espace disponible pour stocker les denrées et gérer l'attente des bénéficiaires sont ainsi des facteurs qui contraignent fortement la marge de manœuvre des associations, certaines étant moins bien dotées que d'autres sur ce plan (locaux exigus, absence d'espace dédié à l'attente, manque de mobilier, etc.).

Dans plusieurs structures observées, les pratiques de distribution mises en œuvre s'efforcent ainsi d'optimiser l'accueil des bénéficiaires dans un lieu parfois peu adapté, sur une période de temps limitée, en rationalisant la distribution et en régulant la file d'attente. Ce dernier point représente en particulier un défi important, notamment pour les structures qui font face à un nombre élevé et croissant de bénéficiaires (l'une des structures enquêtées a vu le nombre de ses bénéficiaires multiplié par 10 en 15 ans ; une autre a une file active de plus de 700 ménages). **L'observation des structures de notre panel souligne ainsi le caractère humainement complexe de la distribution alimentaire** : l'attente, le sentiment de honte ressenti par certains bénéficiaires, l'objet même de la distribution (à savoir l'alimentation), la pénurie de produits... contribuent à faire des temps de distribution des moments potentiellement difficiles à gérer pour les structures qui s'efforcent alors de s'adapter pour atténuer les sources de tension et répondre aux attentes des bénéficiaires en matière d'égalité de traitement.

Face à ces enjeux humains propres à la fourniture d'aliments à des publics en grande difficulté, certains bénévoles des associations rencontrées semblent dépourvus de cadres et de repères, particulièrement lorsqu'ils ne peuvent s'appuyer sur un réseau national. Si les associations s'ajustent progressivement en expérimentant divers modes de faire, il n'en demeure pas moins que la distribution de l'aide alimentaire est une activité qui repose sur un investissement personnel conséquent de la part de bénévoles parfois isolés et relativement démunis pour faire face à ces situations complexes.

Soulignons que **les bénéficiaires rencontrés lors de l'enquête formulent rarement d'attentes précises concernant l'aide alimentaire et les denrées proposées**, dans la mesure où ils estiment que leur statut de bénéficiaires d'une aide gratuite ne les rend pas légitimes à exprimer des demandes ou des revendications trop poussées. Leurs attentes, qui apparaissent davantage en filigrane qu'elles ne sont véritablement explicitées, portent moins

sur le contenu de l'aide que sur des dimensions relatives à la régulation, à l'organisation et au respect de l'égalité de traitement entre bénéficiaires.

3. La notion d'accompagnement : un concept qui recouvre à la fois des objectifs, une relation et « une posture » spécifiques

Le principe d'une aide alimentaire qui ne se limite pas à la seule fourniture d'aliments, mais qui représente à la fois une porte d'entrée dans un parcours d'insertion et un support pour un accompagnement plus global des personnes, est un principe largement approprié par les grands réseaux associatifs, soutenu par les autorités publiques et renforcé par le cadre de mise en œuvre du FEAD.

Bien qu'utilisée dans de multiples contextes (action sociale, emploi, santé, formation...), la notion d'accompagnement demeure relativement floue. Elle s'est progressivement imposée comme **un cadre incontournable dans le domaine de l'intervention sociale, devenant un élément clé du référentiel d'action des travailleurs sociaux**. Visant à aider les personnes en difficulté à résoudre leurs problèmes, elle repose sur une démarche volontaire de la part de la personne accompagnée et s'inscrit dans une relation individualisée, limitée dans le temps et parfois formalisée par un projet, un plan d'action voire un « contrat ». L'accompagnement dans le travail social relève aussi d'une posture spécifique, dans la mesure où il entend s'appuyer sur les ressources propres des personnes accompagnées et permettre à ces dernières de développer leurs potentialités.

Dans le cadre de l'aide alimentaire, **des grands réseaux associatifs ont travaillé sur la notion « d'accompagnement par l'alimentation ⁵⁰ » pour clarifier les savoir-faire et pratiques** inscrivant l'aide alimentaire comme un mode d'intervention à part entière, allant au-delà de la fonction nourricière. Dans ce référentiel commun, la notion d'accompagnement recouvre deux dimensions. L'une tend à la différencier de l'accompagnement proposé dans les guichets de l'action sociale institutionnelle et de son entrée « par dispositifs » en privilégiant une approche globale des personnes et une prise en compte de l'ensemble de leurs difficultés. L'autre, à l'instar de l'accompagnement réalisé en travail social, renvoie à une « posture » et se décline dans le cadre de la relation accompagnant /bénéficiaire par une écoute non jugeante, une mobilisation des ressources des personnes et un accompagnement vers l'autonomie. Dans les épiceries sociales, cet accompagnement se concrétise, par exemple, autour de la définition d'un « projet » (lequel peut porter par exemple sur le règlement d'une dette, l'achat d'un équipement, l'accès aux loisirs, etc.)

Plus concrètement, les modalités d'accompagnement des personnes autour de l'aide alimentaire se traduisent par différents niveaux d'intervention : d'une part, **une fonction d'accueil, d'information et d'orientation des bénéficiaires** censée favoriser le « raccrochage » à l'action sociale de droit commun et/ou la résolution de difficultés spécifiques; d'autre part, **l'accès à une offre globale et multidimensionnelle d'activités portées par la structure**, censées permettre aux personnes de reprendre confiance en elles, rompre leur isolement, favoriser leur retour à l'emploi, leur permettre d'accéder aux loisirs, de rétablir des droits, etc.

⁵⁰ *Dépasser l'aide alimentaire pour aller vers l'accompagnement par l'alimentation*. Synthèse des travaux du groupe Alimentation de l'Uniope. Décembre 2015

Ces différents niveaux d'accompagnement sont diversement mis en œuvre dans les associations d'aide alimentaire. Si les structures répondantes à l'enquête par questionnaire assurent en majorité un premier niveau d'accompagnement fondé sur l'écoute, l'accueil et l'orientation des ménages (92%), elles sont en revanche moins nombreuses à proposer des formes d'accompagnement plus « spécialisées », telles que l'accès aux droits sociaux et l'accompagnement administratif (53%), l'accompagnement à l'accès au logement (40%) ou à l'emploi (36%). Des différences apparaissent sur ce plan entre les petites associations bénévoles et les structures comprenant un volant plus important de salariés, ces dernières étant plus nombreuses à proposer un accompagnement plus « technique » (avec par exemple des ateliers recherche d'emploi, ateliers socio-linguistiques, informatique, etc.).

3. La difficile mise en œuvre d'un accompagnement autour de l'aide alimentaire

Si la notion d'accompagnement autour de l'aide alimentaire est portée et partagée au plan national, les éléments recueillis lors de l'enquête indiquent que sa mise en pratique locale au sein des centres de distribution est plus incertaine. Soulignons d'abord que toutes les associations interrogées ne revendiquent pas la réalisation d'un accompagnement : 76% des structures habilitées régionalement ayant répondu à l'enquête par questionnaire déclarent proposer un accompagnement individuel et/ou collectif, cette proportion étant de 59% pour les structures comptant moins de 3 salariés.

De façon transversale, **si la question des moyens, tant matériels qu'humains, est au cœur de l'analyse des pratiques de distribution, elle intervient également dans la capacité des associations à décliner certaines dimensions de l'accompagnement.** En effet, aux activités de distribution proprement dites s'ajoutent en un ensemble de tâches associées à l'aide alimentaire qui mobilisent un temps (et des moyens humains) important à la fois pour gérer les approvisionnements et mettre en place des opérations de collecte ou des « ramasses » nécessaires à la diversification des denrées distribuées, pour trier les aliments, pour garantir le maintien de la chaîne du froid ou encore pour prendre en charge les activités de reporting induites par la distribution de denrées issues de l'aide publique (FEAD et CNES). Dans certaines structures enquêtées, la volonté d'accompagner les personnes, le temps accordé à l'écoute et aux échanges ou à d'autres activités se trouve restreint, dans les faits, par ces contraintes logistiques et administratives.

L'une des difficultés principales à la mise en œuvre d'un accompagnement réside aussi dans le peu d'attentes exprimées par les bénéficiaires eux-mêmes sur ce registre. Ce faible niveau d'attente semble lié à plusieurs facteurs.

D'une part, **le positionnement complexe des bénévoles dans la relation d'aide qui se construit autour de la fourniture d'aliments** rend difficile l'expression des besoins et leur traduction en demande d'accompagnement. Alors que le travail social s'inscrit dans un cadre professionnel et contractualisé, l'accompagnement bénévole se situe dans une « zone grise » qui mobilise à la fois des dimensions propres à la relation interpersonnelle (les « affinités »), à la relation d'aide, au don, etc. Ce positionnement semble souvent traversé de paradoxes et d'ambiguïtés : la volonté de nouer des liens, préalable à la relation d'aide,

s'oppose ainsi au souhait de maintenir une distance, laquelle est rendue nécessaire à la fois par la difficulté à établir des limites et à ne pas se laisser « happer » dans la relation, et par la volonté de maintenir une égalité de traitement entre bénéficiaires.

Par ailleurs, **il est parfois attendu du bénéficiaire qu'il donne du sens à la relation d'aide par son comportement, son attitude**, sa façon de recourir à l'aide alimentaire et aux services annexes éventuellement proposés. Or, l'injonction plus ou moins tacite à « investir l'accompagnement » ne semble pas favoriser l'adhésion des bénéficiaires, comme en témoignent les difficultés de mobilisation rencontrées par certaines structures concernant les activités qu'elles proposent. Et les comportements jugés « consuméristes » ou ceux qui sembleraient traduire l'absence de volonté de « s'en sortir », ou encore la dépendance chronique à l'aide alimentaire, peuvent être perçus de façon négative car ils invalident le rôle de l'association et de ses intervenants.

Le faible niveau d'attente exprimé par les bénéficiaires interrogés découle également de l'image des structures d'aide alimentaire, une image liée à la fois à ce que les bénéficiaires viennent y chercher – pour la plupart d'entre eux, « seulement » de la nourriture –, de la manière dont les services sociaux y ont recours, et *in fine* du rôle qui leur est attribué par les services sociaux au sein du paysage associatif et institutionnel de l'accompagnement.

Ainsi, **les bénéficiaires de l'aide alimentaire ne sont pas toujours en demande d'accompagnement, pour des raisons inhérentes à leurs parcours et à leurs profils**. Trois types de situations ont ainsi pu être repérées lors de l'enquête sur site :

- Les ménages déjà accompagnés par les services sociaux de secteur (2/3 des personnes interrogées lors de l'enquête de terrain⁵¹), par Pôle emploi ou par d'autres associations dans la résolution de leurs difficultés, qui estiment être suffisamment entourés et n'expriment pas de besoin d'un accompagnement complémentaire de la part de l'association d'aide alimentaire ;
- Des ménages dont les problématiques relèvent de domaine spécifiques, généralement l'emploi et le logement, aux yeux desquels l'association d'aide alimentaire fréquentée ne représente pas un acteur pertinent et suffisamment spécialisé pour répondre à ce type de difficultés ;
- Des ménages éloignés de tout type d'accompagnement, de façon volontaire ou non, souvent pessimistes à l'égard de leurs perspectives d'amélioration de leur situation. Il s'agit de ménages qui se sont progressivement détachés de toute forme d'accompagnement social, soit en raison d'expériences antérieures négatives ou peu concluantes avec les services sociaux, soit parce que des fragilités (par exemple d'ordre psychique) les isolent du monde extérieur ou les empêchent de se projeter dans la résolution de leurs difficultés.

Enfin, dans la gamme des aides que peuvent apporter les services sociaux aux personnes qui les sollicitent, les associations d'aide alimentaire occupent une

⁵¹ A mettre en lien avec cette autre donnée issue, cette fois, de l'enquête par questionnaire selon laquelle 63% des associations répondantes octroient l'aide alimentaire sur orientation préalable d'un travailleur social.

place spécifique. L'orientation des ménages des services sociaux vers les associations d'aide alimentaire s'opère généralement lorsque ne peuvent être activés d'autres types d'aides (en premier lieu l'ouverture de droits, puis les aides financières des collectivités). Sont orientées vers l'aide alimentaire (et en particulier vers les distributions de colis), les personnes en rupture de droits ou ayant épuisé leurs droits à d'autres types d'aides, ou encore les personnes pour lesquelles les aides sociales sont assorties d'exigences jugées irréalistes au regard de leur situation : soit parce qu'elles nécessitent l'engagement dans un projet de réinsertion que les personnes ne sont pas en mesure de suivre, soit parce que leurs perspectives de retour à l'emploi sont incertaines et/ou qu'elles n'adhèrent pas à un accompagnement social. Les distributions de colis alimentaire s'inscrivent donc, aux côtés d'autres associations de leur territoire, dans un panel de « services » activés par les travailleurs sociaux, leur rôle étant conçu comme un soutien à l'accompagnement pour les ménages suivis par ailleurs, ou plus simplement comme un service visant à fournir de l'alimentation à des personnes qui en sont dépourvues. Au-delà, du fait des orientations pratiquées, certaines structures de distribution de colis alimentaires accueillent ainsi les ménages installés dans une précarité durable, pour lesquels les perspectives de réinsertion semblent les plus incertaines.

4. Redéfinir la notion d'accompagnement autour et en lien avec l'aide alimentaire

L'enquête réalisée dans 8 structures d'Ile-de-France amène à réinterroger la notion d'accompagnement autour de l'aide alimentaire, à l'aune de ce que les associations sont en mesure de réaliser, mais aussi du rôle qui leur est assigné dans le paysage de l'intervention sociale et de l'accompagnement des ménages en difficulté.

En effet, l'enquête de terrain souligne un décalage entre la notion d'accompagnement telle qu'elle est conçue et pratiquée dans le cadre de l'intervention sociale (et exercée par des travailleurs sociaux professionnels) et l'accompagnement susceptible d'être mis en œuvre au sein des associations d'aide alimentaire.

Analyser la fonction d'accompagnement dans les associations d'aide alimentaire en mobilisant les référentiels du travail social, institutionnel ou associatif, a finalement peu de sens et ne parvient qu'à en souligner les lacunes et les limites. Cela soulève également une question plus fondamentale : que peut-on attendre des associations pratiquant l'aide alimentaire en matière d'accompagnement des publics ? Est-il pertinent de faire reposer sur des structures composées de bénévoles faiblement outillés et souvent peu formés la mission d'accompagner dans leurs parcours d'insertion des ménages aux profils très fragiles, qui n'expriment pas de demande d'accompagnement et auprès desquels les travailleurs sociaux eux-mêmes éprouvent parfois les limites de leur intervention ?

Il ressort toutefois de l'enquête de terrain que si l'accompagnement autour de l'aide alimentaire ne s'apparente pas à un accompagnement social classique, **les associations d'aide alimentaire proposent néanmoins une « forme d'accompagnement » qui pourrait être davantage valorisée et soutenue.** Il s'agit moins d'un accompagnement individualisé dans un parcours d'insertion que d'un accompagnement plus global des personnes dans un « mieux être » à la fois personnel, familial et social.

L'enquête réalisée montre que cette forme d'accompagnement réalisée par les associations d'aide alimentaire repose sur plusieurs vecteurs ou « leviers » :

- La possibilité offerte aux bénéficiaires **d'être écoutés, en confiance, dans un cadre libre, ouvert et inconditionnel** ;
- **La création de liens et, pour certains bénéficiaires, une sociabilité retrouvée et la rupture d'un isolement** engendré ou aggravé par les conditions de vie et la précarité ;
- **le partage de ressources et de connaissances**, allant du simple conseil « entre pairs » jusqu'à **l'information plus étayée permettant l'orientation** vers d'autres acteurs du territoire ;
- **l'accès à une gamme d'activités ou de services** permettant aux personnes accueillies de bénéficier à moindres coûts d'activités de loisirs, culturelles ou de bien-être, etc., auxquelles elles n'ont pas accès du fait de leur situation économique et qui leur permettent de retrouver une forme d'estime de soi, de se sentir confortées dans leur rôle parental, de recréer des liens sociaux, etc.
- **la mise en œuvre d'une réflexion autour de l'alimentation** : retrouver le plaisir de cuisiner et de bien s'alimenter, connaître les besoins nutritionnels, savoir comment y répondre avec des moyens financiers limités, etc.
- plus ponctuellement, **la redynamisation par la participation des personnes** au fonctionnement des structures.

Ces dimensions de l'accompagnement sont reconnues et appréciées des bénéficiaires interrogés. L'accueil, l'écoute et la sociabilité proposés au sein des structures sont ainsi des éléments fréquemment évoqués de façon qualitative par les personnes rencontrées. De même, les loisirs, les activités culturelles ou sportives, les sorties ou les activités destinées aux enfants, etc., représentent les activités les plus demandées par les bénéficiaires interrogés. A noter que, lors de l'enquête, les personnes interrogées ont été sources de propositions sur ce plan, évoquant diverses idées (proposer des cours de français ou des cours de cuisine entre bénéficiaires, développer le prêt de livres, créer des lotos pour améliorer la trésorerie de l'association, etc.).

Toutes les structures ne sont pas également dotées pour mettre en œuvre ces différentes dimensions de l'accompagnement. Si les conditions d'accueil des publics ont en effet un impact non négligeable sur le « climat » des distributions, elles jouent un rôle sur la capacité des structures à représenter des espaces d'écoute et de sociabilité pour les bénéficiaires (par exemple lorsque les locaux sont inadaptés, peu confortables, etc.). De même, la gamme de services (ex. sorties, loisirs, vestiaires, bibliothèque...) susceptibles d'être apportés autour de l'aide alimentaire dépend des moyens financiers dont disposent les structures mais aussi de leur capacité à collecter des dons et établir des partenariats avec d'autres acteurs du territoire.

A ce titre, l'enquête interroge la notion de « partenariat » effectif sur un même territoire entre associations d'aide alimentaire, associations spécialisées sur d'autres champs (la santé, le logement, la culture, etc.) et services sociaux car les associations enquêtées semblent, de fait, relativement isolées. Cet isolement est pourtant un obstacle à la mise en œuvre de plusieurs dimensions de l'accompagnement : l'information et l'orientation des ménages, puisque les bénévoles ne disposent pas toujours d'une connaissance suffisamment précise

des acteurs et dispositifs existants, mais aussi la capacité des structures à aller au delà de l'aide alimentaire et à élargir la gamme de leurs services proposés aux bénéficiaires.

Pistes et perspectives à l'issue de l'étude :

- **Approfondir la connaissance des acteurs et pratiques de l'aide alimentaire :**
 - Mettre à profit les démarches d'habilitations régionales pour engager un état des lieux affiné des types de structures pratiquant l'aide alimentaire ;
 - Approfondir l'analyse des différentes pratiques associées à l'aide alimentaire en structure médico-sociale et centre d'hébergement et analyser la façon dont l'alimentation peut être mobilisée dans un suivi multidimensionnel, comme l'un des leviers permettant le rétablissement des personnes ;
- **Soutenir les petites associations locales indépendantes dans l'activité de distribution de l'aide alimentaire**
 - Etayer la pratique de la distribution alimentaire des petites structures indépendantes, isolées et peu outillées, en favorisant par exemple l'échange de pratiques, le partage d'expérience, la mise en réseau des associations (à l'échelle régionale, départementale ?)
- **Favoriser la mise en œuvre des différentes dimensions de l'accompagnement autour de l'aide alimentaire**
 - Améliorer les conditions d'accueil physique des bénéficiaires au sein des associations d'aide alimentaire (travail sur les locaux, leur aménagement, l'ergonomie des lieux, etc.)
 - Favoriser les partenariats effectifs autour de l'aide alimentaire et limiter l'isolement des petites associations : faire connaître l'activité des structures d'aide alimentaire par les acteurs du territoire, mobiliser les services sociaux pour réaliser des séances d'information sur les dispositifs d'action sociale au sein des associations, proposer des « répertoires » ou des guides de l'action sociale...
 - Elargir les services proposés autour de l'aide alimentaire autour des dimensions liées au « mieux être » social et familial des bénéficiaires, en s'appuyant sur leurs propositions et leurs idées.

Bibliographie

Ministère de l'agriculture (DGAL) et FranceAgriMer : « Inégalités sociales et alimentation : quels sont les besoins et les attentes des personnes en insécurité alimentaire et comment les dispositifs d'aide alimentaire peuvent-ils y répondre au mieux ? », FORS- Recherche Sociale, 2015.

Rapport de la Cour des Comptes sur les circuits et mécanismes financiers concourant à l'aide alimentaire en France, septembre 2009.

Evaluation ex ante du Programme Opérationnel 2014-2020 pour la mise en œuvre du Fond européen d'aide aux plus démunis (FEAD), rapport établi par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et le Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux (CHAAER). Mars 2014.

Quelles sont les pratiques des CCAS en matière de calcul du reste à vivre ? UNCCAS – 13 octobre 2011

« Panorama des structures d'aide alimentaire en région Nord Pas-de-Calais », étude Acadie pour la DRJSCS Nord-Pas-de-Calais, Décembre 2014

« Alimentation et état nutritionnel des bénéficiaires de l'aide alimentaire ». Etude Abena 2011-2012 et évolutions depuis 2004-2005. Mars 2013.

« Les conditions de vie des bénéficiaires de minima sociaux en 2012 : privations et difficultés financières ». DREES Études et résultats n° 871 - février 2014

« Baromètre de l'action sociale locale 2014 – l'évolution de la précarité telle qu'elle est perçue par les CCAS ». Unccas, octobre 2014.

« Etude nationale sur le profil des bénéficiaires de l'aide alimentaire auprès des CCAS et partenaires – Rapport d'analyses du volet quantitatif 'Bénéficiaires' », IPSOS / FFBA, 31 octobre 2012.

Dépasser l'aide alimentaire pour aller vers l'accompagnement par l'alimentation. Synthèse des travaux du groupe Alimentation de l'Uniopss. Décembre 2015

A. Boulayoune, « L'accompagnement : une mise en perspective », *Informations sociales* 2012/1 (n° 169).

B. Bouquet et C. Garcette, citées par C. De Robertis, « L'accompagnement, une fonction du travail social », *Revue Française de Travail Social*, décembre 2005.

C. César, « Etude Abena 2004-2005. Comportements alimentaires et situation de pauvreté. Aspects socio-anthropologiques de l'alimentation des personnes recourant à l'aide alimentaire en France », Institut de veille sanitaire / Université de Paris-13 / Conservatoire national des arts et métiers, 2007.

B. Crozat, « L'écoute, un exercice professionnel difficile », *Lien Social* n°864, 6 décembre 2007

C. Frégné, « Le don de soi. Logiques d'engagement des bénévoles d'associations caritatives. » *Recherches et prévisions, CNAF*, n°56, juin 1999, pp. 1-7.

P. Fustier, « Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé », *Informations sociales* 2012/1 (n°169), pp. 91-98

M. Paul, « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique, l'exemple de l'éducation thérapeutique du patient », in *Recherche en soins infirmiers*, N° 10, septembre 2012

S. Paugam, "Les formes contemporaines de la disqualification sociale", *CERISCOPE Pauvreté*, 2012, [en ligne], consulté le 26/09/2016

J. Vleminckx et H-O. Hubert, « Ce qu'en disent les bénéficiaires », in *Santé Conjuguée*, juin 2016, n°75