

Enquête qualitative sur les bénévoles et les bénéficiaires de l'aide alimentaire

Avril 2006

Cadre de l'intervention

1. Le contexte de l'étude

- Malgré la mobilisation du secteur associatif dans le champ de l'aide alimentaire depuis les années 1980, la situation nutritionnelle des personnes en situation de précarité reste très préoccupante (carences, obésité...).
- Au niveau national, le Programme Alimentation Insertion, mis en place en 2003, vise à améliorer l'équilibre alimentaire des plus défavorisés et sa place dans les parcours d'insertion.
- L'Inpes travaille depuis plusieurs années sur l'opportunité et les modalités d'action en éducation pour la santé sur l'alimentation des personnes en situation de précarité socio-économique. Il a notamment participé, avec ses partenaires, à l'élaboration de différents documents et outils d'intervention destinés aux professionnels du champ de la santé et du secteur social ainsi qu'aux bénévoles du secteur associatif.
- Cette étude exploratoire est menée dans le cadre de l'élaboration, par l'Inpes, d'une action pilote de formation destinée aux bénévoles et aux salariés de l'aide alimentaire.

2. Les objectifs de l'étude

1. Explorer la problématique de l'alimentation des bénéficiaires dans leur quotidien.
2. Explorer les perceptions et les représentations des bénéficiaires concernant l'aide alimentaire, l'attitude des bénévoles à leur égard, et leurs attentes.
3. Explorer les perceptions et les représentations des bénévoles concernant leurs pratiques et leur engagement dans l'aide alimentaire.
4. Dresser une « typologie » des modes de relation et de communication entre bénéficiaires et bénévoles, les difficultés ou les limites rencontrées dans ces interactions ou dans leurs pratiques.

Mise en place, par l'institut LH2-Louis Harris, d'une approche qualitative basée sur des réunions de groupe et entretiens individuels semi-directifs

3. Le dispositif méthodologique

9 réunions de groupe de 3h00
et 2 entretiens individuels semi-directifs de 1 h 30 répartis comme suit :

	Bénévoles des associations ou salariés d'institutions publiques*		Bénéficiaires	
	Formés	Non Formés	Hommes	Femmes
Ile de France	DDASS Hauts de Seine 4 pers = 3 salariés / 1 bénévole.	8 pers = 1 salarié / 7 bénévoles	7 personnes	9 personnes
	Groupe mené à Paris le 10 Janvier 2006	Groupe mené à Paris le 24 Janvier 2006	Groupes menés à Paris le 23 Janvier 2006	
Bourgogne	Liste DDASS Côte d'Or 2 pers = 1 salarié / 1 bénévole.	X	10 personnes	9 personnes
	Entretiens individuels menés à Dijon le 12 Janvier 2006		Groupes menés à Dijon le 20 Décembre 2005	
Auvergne	X	10 pers = 10 bénévoles	9 personnes	10 personnes
		Groupe mené à Clermont Ferrand le 7 Février 2006	Groupes menés à Clermont Ferrand le 8 Février 2006	

À noter : âges des bénéficiaires s'échelonnant de 20 à 55 ans, panachage des pays d'origine, forte représentation des femmes seules avec enfant.

* Restos du cœur, Secours Populaire, Croix Rouge, Épiceries sociales CCAS.

Plan de la présentation

■ Analyse approfondie	7
A. Le contexte général de l'aide alimentaire	9
B. Le rapport à l'alimentation chez les bénéficiaires	17
C. Le déroulement de l'aide alimentaire	24

Analyse approfondie

En préambule

- L'aide alimentaire recouvre des réalités très diverses :
 - Organisation : épiceries sociales, distribution de colis, distribution de repas chauds.
 - Gratuité vs participation financière.
- L'étude s'est intéressée aux structures qui proposent des colis et aux épiceries sociales.
- Les résultats ne sont pas présentés en fonction du type de structure.



Le contexte général de l'aide alimentaire

1. Les modes de fonctionnement

Selon les associations et les sites, des disparités importantes apparaissent principalement en termes de



■ Moyens matériels et humains :

- L'organisation de l'aide alimentaire varie selon différents facteurs :
 - Les locaux : leur emplacement, leur taille
→ Pour tous, un problème crucial aujourd'hui.
 - L'agencement de l'espace et les possibilités d'accueillir les bénéficiaires dans un lieu spécifique (salle d'attente, cafétéria), de proposer des services, des ateliers, de stocker les denrées fraîches, congelées...
 - Le statut des personnes (bénévoles vs salariés) le nombre et la disponibilité des bénévoles.
- L'accès ou non à des formations.

Mais

Quelle que soit la structure ou le site, des réflexions sont menées autour de la création de services et des initiatives individuelles se multiplient en particulier autour de l'alimentation.

■ Participation financière :

- La gratuité totale ou une participation financière qui peut varier entre 0,50 centimes par personne et 4 euros le colis selon les associations ou fixée à hauteur de 10% de la consommation dans certaines épiceries sociales, l'allocation d'un budget mensuel à 40% du prix de base, un ticket d'une valeur symbolique...
 - Une « tarification » qui vise à :
 - pallier aux difficultés financières des associations
 - instaurer de nouvelles bases dans l'aide alimentaire (transaction vs don)
 - maintenir, à minima, la dignité des bénéficiaires.
- « c'est symbolique », « ne pas être dans l'assistanat complet »
« pour notre dignité... c'est la seule chose qu'il nous reste ! »
« je préfère faire la manche pour payer mon colis ! »*

Une aide alimentaire qui se pratique selon des modes de fonctionnement hétérogènes.

2. Les évolutions sociologiques ressenties

De manière générale, les discours de bénévoles et de bénéficiaires sont marqués par trois tensions majeures :

- **Le nombre** de bénéficiaires qui tend à s'accroître de manière significative ces dernières années.

Alors que

Dans le même temps celui des bénévoles diminue (ou n'augmente pas).



Un déficit de temps.

- **La réduction de la quantité individuelle** de denrées alimentaires proposées.

Même si

La qualité tend à s'améliorer.



Un sentiment de manque prédominant.

- **Un travail de logistique qui s'alourdit** (collecte, tri, recharge des rayons).

Une plus grande complexité de gestion, d'organisation, de manutention, des règles de fonctionnement...

Alors

Qu'il s'agit toujours d'une démarche bénévole.



Une forme « d'industrialisation ».

En ce qui concerne les profils de bénéficiaires

Une diversification constatée par les bénévoles

Des publics :

■ **Avec une forte augmentation de :**

- La population jeune : « *ils ont moins de 25 ans* »
- Des femmes seules, à charge d'enfants : « *la femme jeune et seule avec des enfants c'est le plus qu'on voit* »,
- Des hommes seuls autour de la cinquantaine et des retraités : « *depuis cette année, il y en a plus !* »
- Des étrangers aux situations plus ou moins régularisées, venus des pays d'Afrique et pays de l'Est (Pologne, Roumanie, Russie, Tchétchénie...).

Et des situations :

■ **Deux grands types** élaborés à partir de la trajectoire biographique des individus

- « L'accident de parcours » (perte d'emploi, divorce, maladie, endettement...) : « *il y a de plus en plus de gens qui ont travaillé, qui ont des métiers, des formations et se retrouvent du jour au lendemain à venir chez nous ...* »
- La reproduction d'une situation connue et / ou déjà vécue (chômage longue durée, invalidité, dispositif du RMI..) parfois transgénérationnelle
→ L'inscription durable dans un schéma de précarité : « *je revois toujours les mêmes.. certains que j'ai vu en 2003, ils sont toujours là en 2006 et il y a de nouvelles personnes mais ce sont souvent les mêmes familles* »

Une nouvelle configuration qui oblige un bénévole à repenser l'approche de l'aide alimentaire dans son ensemble.

Le développement d'état d'esprit variable selon le temps passé dans la précarité

D'une situation récente, « temporaire »  à une situation « chronique »

- **Du malaise, la honte, la gêne...** (cf. en groupe, une participation plus silencieuse, un certain retrait de la part des bénéficiaires les plus récents) : « *ils se sentent humiliés de venir* », « *je suis capable de travailler alors j'ai honte de mendier, qu'on me fasse la charité !* »

... **A l'exubérance** (cf. des participants bavards, se montrant plus « à l'aise », donnant des conseils aux autres)
- **Du registre de la reconnaissance...** : « *il y a ceux qui sont toujours satisfaits, font un sourire, disent merci beaucoup et respectent les autres* », « *c'est déjà bien qu'on nous donne tout cela !* »

... **A celui de la revendication** et même de l'exigence chez les plus jeunes d'entre eux : « *on entend souvent j'ai droit !* »
« *je veux !* »
L'existence de référents qualitatifs et quantitatifs : « *cette année, il y a des gens qui sont venus nous demander « est-ce qu'on a le colis de Noël comme d'habitude ?* », « *c'est de pire en pire chaque année, l'année dernière avec mes enfants j'avais 6 litres de lait, cette année plus que 4* »
- **Du sentiment d'un passage, l'espoir d'une situation transitoire, momentanée...** : « *ça permet de m'aider pour une période* »

... **A la réalité d'une situation durable**
- **De l'aide alimentaire comme un soutien ponctuel...**

... **A l'aide alimentaire comme un dû** : « *j'ai souvent l'impression que certaines personnes pensent que c'est un dû. Les personnes qui viennent depuis des années sont dans un système où elles se disent que c'est normal* »

↓
Avec l'apparition d'attitudes et comportements particuliers :

 - L'accès à plusieurs structures d'aide (2 ou 3 différentes et plus à Dijon)
 - Des jugements émis sur la diminution des dons et l'absence d'aide de l'état pour améliorer les colis. « *le gouvernement refuse de donner !* », « *On nous abandonne de plus en plus* »
- **Des registres de discours et d'attentes centrés sur l'humain (respect, écoute) vs aliments.**

... **A ceux centrés sur le service sur un mode pragmatique** (facilitation des démarches d'admission, rallongement des droits).

et pour les bénévoles : un sentiment de lassitude qui affleure dans les discours

- Une certaine déception voire une frustration : « *je pensais qu'on pouvait donner beaucoup plus de nous-mêmes...* »

- Et même, pour certains, une forme de « ras le bol » et de désabusement : « *il y en a qui reviennent depuis deux ans, ce n'est pas normal qu'ils soient toujours dans cette même situation, c'est un échec !* »

Avec malgré tout

L'existence de moments de satisfaction, de signes positifs et encourageants.

« *quelqu'un qui retrouve du travail et qui vient nous dire des mois après : vous avez été là quand j'en avais besoin ! ça fait du bien* »

Au-delà

Des réflexions de la part des bénévoles qui témoignent de la volonté de faire évoluer le principe de l'aide alimentaire pour faire évoluer les comportements et mentalités :

- La remise en question de la gratuité totale : « *la gratuité, je trouve que c'est pas bon... Ça induit un comportement chez les gens : c'est gratuit donc forcément je ne respecte pas, alors que si je paye un petit peu, je vais prendre vraiment ce dont j'ai besoin et faire attention* »

- L'existence de contrat, sorte d'engagement moral, à mettre en place avec l'assistante sociale : « *ce qui est important, c'est un travail fait en amont avec la personne qui vient... Il y a des gens qui avaient une dette, qui viennent à l'épicerie sociale depuis six mois et ils ont toujours la même dette, c'est anormal ! ...qu'il y ait quand même un effort de fait* »

Une réflexion autour de l'idée de don contre don et au-delà une inscription dans un projet de vie : « *Il faut leur donner un projet et les aider à sortir la tête de l'eau* »

En ce qui concerne les profils de bénévoles

Une forte mise à distance de la part des « jeunes » bénévoles à l'égard des bénévoles plus âgés de « la première heure » qui repose sur :

- **Une image jugée figée et obsolète de la précarité.**

« Les bénévoles âgés ont une idée de la pauvreté qui date ! ils voient les pauvres comme on les voyait il y a 20 ou 30 ans, c'est parfois les dames patronnesses de Jacques Brel, il y a encore cet état d'esprit... »
« ils disent : moi, je les connais les bénéficiaires, ils n'ont pas du tout vu les changements »

- **Un discours décalé par rapport aux modes de vie des bénéficiaires.**

« ils les culpabilisent quelque fois en leur disant : vous ne savez pas faire de la soupe, c'est pourtant simple... c'est un problème ça ! »

- **Une compassion moindre et une empathie parfois réduite.**

« ils pensent qu'ils n'ont qu'à vendre leur voiture pour manger ! Mais ils ne se demandent pas comment on se déplace en province pour chercher du travail ! Il y a toute une éducation à faire de ce côté là ! »

- **Le refus d'évoluer, de se remettre en question, de se former.**

« depuis le temps que je les pratique, je n'ai pas besoin, je sais ce que c'est » (bénévole de la première heure)
« elles n'ont rien à apprendre, elles savent tout, ne veulent pas changer, elles ont beaucoup d'à priori, et il y a même du racisme ! »

Et ce d'autant que les « nouveaux » bénévoles revendiquent :

- **Une volonté de s'adapter**, de faire évoluer les approches de l'aide alimentaire.

- **L'acceptation d'une forme de « non savoir »** sur la population rencontrée et le besoin de mieux la connaître pour mieux l'aider. Cf. enquête réalisée sur la nutrition en CCAS par une étudiante stagiaire et les attentes exprimées autour de la formation.

Une jeune génération de bénévoles qui se désolidarise des bénévoles de 'la première heure' en particulier sur la façon d'appréhender l'aide alimentaire.

Le contexte général de l'aide alimentaire

- **Des modes de fonctionnement disparates d'une association à l'autre, d'une structure à l'autre.**
- **Mais, transversalement, des initiatives et réflexions individuelles qui visent à offrir des services plus larges aux bénéficiaires, en particulier sur le thème de l'alimentation.**
- **Un milieu en pleine mutation tant du côté des bénéficiaires que du côté des bénévoles :**
 - Un nombre de bénéficiaires qui augmente et des profils qui se diversifient en termes d'origine culturelle et de CSP.
 - Une génération « entrante » de bénévoles qui valorise le libre-choix, l'alimentation plaisir et le non-savoir concernant les cultures des familles rencontrées et qui, de ce fait, se heurte aux bénévoles de 'la première heure'.



Le rapport à l'alimentation chez les bénéficiaires

1. Les pratiques alimentaires

De nombreux facteurs différencient l'organisation des repas d'un bénéficiaire à l'autre
(leur régularité et leur nombre, leur structuration et leur contenu)

L'environnement social
et affectif :

- La structure familiale : en couple ou célibataire.
- La composition du foyer : avec ou sans enfant.

Le niveau financier du foyer.
La possibilité de compléter le colis

- L'aide alimentaire comme unique source d'approvisionnement ou un appoint
- **pour la majorité** : des achats supplémentaires sont effectués en GMS, hard discounts

Le sexe et l'âge
des personnes

Cependant

De manière transversale des points de convergence dans les discours concernant :

Le contenu des repas :

- L'absence de variété, et de diversité des aliments consommés
→ Le caractère répétitif
- La récurrence de la consommation de féculents au détriment des légumes
→ Les féculents : la base des repas

Le nombre de repas quotidiens :

- L'irrégularité et pour les adultes (hommes et femmes) un nombre majoritairement et bien inférieur à 3 repas par jour (plutôt 1 à 2).

Plus précisément, les femmes célibataires témoignent de pratiques alimentaires différentes selon qu'elles vivent :

Avec enfant

- **Une attention plus soutenue au nombre et au contenu des repas** . Des efforts fournis en termes de préparation et de choix des aliments (légumes, poisson...) = le primat à la santé de l'enfant
« Pour les enfants je cuisine et quand ils ne sont pas là, on ne se casse pas la tête, je fais une salade »
- Une difficulté à gérer les revendications et les goûts de ces derniers (cf: forte sollicitation des médias, démission..).

Mais

→ Pour certaines, la cantine de l'école intervient comme facteur de réassurance et de déculpabilisation : *« là, je sais qu'il a un repas équilibré »*

Sans enfant

- **Des repas qui se caractérisent par leur frugalité et leur contenu aléatoire.**

« selon les réserves disponibles », « on saute des repas »
souvent à base de salades, légumes, fromage, laitages

ou au contraire roboratifs et déséquilibrés:
beaucoup de féculents, de charcuterie, pizzas, sandwich, viennoiseries

« on mange pleins de cochonneries aussi, des chips, des gâteaux, des trucs sucrés »

- Un désengagement culinaire lié à la solitude.
Une déprise alimentaire
(encore plus marquée chez les plus jeunes)

« je n'éprouve pas la nécessité de manger, de faire attention à moi toute seule »

L'enfant : le régulateur des pratiques alimentaires.

Pour les bénéficiaires hommes

Célibataires

- **Soit la déstructuration complète des repas où prédominant :**
 - L'impulsion et l'absence d'anticipation
« quand j'ai faim, à n'importe quelle heure »
« j'ai un rythme de vie déséquilibré, je fais du sport et travaille la nuit, je saute des repas et mange la nuit »
 - La rapidité et la simplicité du contenu : conserves, sandwich, charcuterie, pâtes, riz + viande, fromage, dessert :
« deux minutes avant je ne sais pas ce que je vais manger »
- **Soit le maintien d'un cadre minimum :**
 - Le plus souvent un repas par jour (plutôt le soir) et café en quantité ...
 - Où sont privilégiés les féculents + la viande/oeufs et les desserts :
« je fais un repas par jour : je mange les pommes de terre, de la viande, les choses faciles à préparer ,ça me suffit »
- En mineur, pour quelques jeunes bénéficiaires, des repas préparés voire cuisinés.



La priorité aux aliments à forte valeur calorique et roborative « se caler ».
Un moment le plus souvent désinvesti.

En couple

- **Majoritairement la prise en charge des repas par les femmes :**
« ma femme cuisine, elle prépare des repas complets »
 - Des repas complets, plus normés, réguliers
« 3 repas /jour , je mange plutôt des féculents et de temps en temps des légumes à midi : des carottes et une omelette le soir par exemple »,
 - Des préparations culinaires plus riches et élaborées toujours à base de féculents: lasagnes, gratins, hachis Parmentier, pâtes + sauces diverses
 - Un moment partagé avec la famille, à table devant la T.V.



Une recherche de variété et d'équilibre.
Un moment de convivialité

2. L'attention portée à la notion d'équilibre alimentaire

La notion de diététique trouve difficilement sa place dans les pratiques alimentaires
et ce,
même si l'existence de préceptes nutritionnels est connue et admise par tous.

En effet

**Compte tenu de leurs moyens financiers
et de leur « forme morale », le fait de manger est davantage vécu par les
bénéficiaires sur le mode de la recherche de satiété que du plaisir :**

« scientifiquement le corps a besoin de vitamines, de protéines, d'une certaine quantité de choses quotidiennement, on le sait très bien tout ça mais on ne peut pas le faire ! »

*« souvent si on a un équilibre moral, on a un équilibre alimentaire, ça va ensemble »
(bénéficiaires)*

... Une perception confirmée par les bénévoles

« je pense que leur priorité quand ils viennent, c'est de repartir avec les produits qu'ils apprécient et avoir de quoi manger, c'est leur souci principal, après l'équilibre c'est secondaire » (bénévole)

En conséquence

Dans un contexte où la priorité est la satiété,
la notion d'équilibre alimentaire est vécue différemment selon le sexe :

Pour les femmes

- Un effort supplémentaire et une notion complexe à gérer :

« c'est compliqué »

« j'essaye mais c'est impossible »

« je sais que je mange trop de sucre et de féculents mais... »

- Cependant, l'enfant constitue un facteur déclenchant et un levier important dans la prise en compte de cette dimension.

« c'est important pour sa croissance »



Les jeunes mères : une population plus sensible et réceptive aux conseils de nutrition

Pour les hommes

- Une notion écartée :

« non, je ne m'en soucie pas »

« on est conscient de cette nécessité, mais on n'a pas les moyens »

- Ponctuellement une sensibilisation plus qu'une véritable attention. Particulièrement face à des problèmes spécifiques avérés de diabète, cholestérol... ou de prise de poids.



Une gestion de l'équilibre alimentaire « en réaction à » plutôt qu'une démarche réfléchie

Une notion présente à l'esprit et dont le garde-fou est la présence d'un enfant au foyer.

Des éléments confirmés par les bénévoles :

« Les familles doivent avoir plus de repas je pense car avec les enfants ça les pousse »

Le rapport à l'alimentation chez les bénéficiaires

- **Un rapport à l'alimentation bien plus marqué par la nécessité que par le plaisir de manger, d'où l'intérêt (identifié par les bénévoles) de développer un discours et des actions centrées sur cette dimension** (ateliers cuisine, accorder du temps au choix des aliments).
- **La notion d'équilibre alimentaire est connue et intégrée de tous. Il s'agirait donc moins de communiquer sur les règles qui garantissent une alimentation saine que de développer des outils, des « trucs et astuces » pour y parvenir à moindre coût.**
- **Les jeunes mères apparaissent très réceptives aux enjeux de l'équilibre alimentaire et peuvent être identifiées de ce fait comme des relais efficaces.**
- **Les hommes célibataires constituent une cible particulière dans la mesure où leurs pratiques alimentaires semblent être les plus déstructurées.**



Le déroulement de l'aide alimentaire

1. Préambule

**Un système décrit par les bénéficiaires et les bénévoles comme organisé, structuré
(jour et créneau horaire précis)
et qui tend à le devenir davantage du fait du nombre de bénéficiaires.**

Il s'agit de gérer les flux et d'éviter les tensions :

*« on voudrait qu'ils suivent de manière plus échelonnée, afin d'éviter la cohue,
on fait une convocation par tranche de 20 personnes par heure »*

« on leur a donné évidemment un numéro parce que sinon c'est la panique à l'entrée »

... Des solutions difficiles à faire admettre et respecter :

En effet

les bénévoles font part de la précipitation des bénéficiaires qui s'explique par :

←
La peur de manquer

←
**La gêne d'être là et l'envie
d'en finir au plus vite**

2. L'organisation et l'appréhension de la démarche

Majoritairement la visite dans la structure d'aide alimentaire est effectuée seul :

« c'est toujours seul »

- **Parfois accompagné du conjoint ou de la mère ou d'amie(s) (pour les femmes) →** Pour un soutien physique et/ou moral : *« Madeleine et moi, on y va ensemble et on discute avec d'autres gens... »*
- **La quasi absence des enfants →** Par fierté et souci de les protéger : *« ils ne le savent pas, on a honte », « je ne veux pas les emmener là, je ne veux pas qu'ils voient, sachent ! »*
- ... **Hormis les tout petits dont on suppose qu'ils ne comprennent pas la démarche →** Par obligation : *« ils ne comprennent pas encore ».*

Un délai moyen de 15 à 30 minutes et au-delà selon les saisons

Un espace - temps investi différemment selon la personnalité et le profil des bénéficiaires :



- **Soit, le plus souvent, un temps limité, réduit au maximum**

« je fais vite car je vois des gens dans la misère, ça me renvoie mon image »

« plus j'arrive tôt, plus je pars tôt, plus vite je quitte, je veux rester le moins de temps possible »

- **Une parenthèse que l'on souhaite refermer rapidement**



- **Soit un temps extensible durant lequel on cherche à recréer du lien, sortir de l'isolement :**

→ **Un moment agréable, de restauration d'image :**

« il y a des gens gentils, qui m'aiment bien ! »

→ **Un moment d'échange, de resocialisation**

*« moi ça me fait du bien de voir des gens »
« on peut parler, oublier ses soucis »*

Des profils de visiteurs à gérer différemment entre ceux qui investissent d'emblée l'aide alimentaire comme lieu social et ceux qui refusent toute investissement de cet ordre là. Après de ces derniers l'accueil joue un rôle important dans la mise en confiance.

3. L'accueil

Raconté par les bénéficiaires...

Un élément clef dans le vécu de l'aide alimentaire :



- **Dans la majorité des cas, l'espace dédié et son organisation sont décrits comme chaleureux et confortables :**

« on peut boire un café, manger un croissant » « c'est bien chauffé, il y a des fauteuils, du thé, du café »



- **Une humanisation du lieu qui confère une revalorisation, un bien être physique et psychologique (même auprès de ceux qui refusent tout investissement de ce moment) et une atténuation des tensions :**

*« on a chaud, on n'est pas crispée, on n'a pas le temps de cogiter » « il y a moins de stress entre les gens »
« on se sent considéré »
« on attend son tour sans s'énerver »*

- **En mineur, quelques cas d'accès et de configuration qui rendent l'attente difficile :**

*« il n'y a rien pour attendre on est dehors, devant la porte ... et l'endroit n'est pas fameux : il donne sur une artère principale, avec un arrêt de bus en face, près de la Poste et du commissariat »
« les locaux sont en sous-sol et c'est assez triste, c'est austère. »*



- **Une exacerbation de la difficulté de la démarche :**

« on a l'impression d'aller dans une cave, c'est dur moralement ! »

Un accueil qui fonctionne dans son principe organisationnel globalement efficacement sur 2 plans : la mise en confiance et la reconnaissance de la dignité, même chez les bénéficiaires les plus fuyants.

... et raconté par les bénévoles

Un espace symboliquement et concrètement porteur de sens aux yeux des bénévoles

↙

■ Lieu bénéfique pour la restauration du lien social, le réconfort psychologique et physique.

« dans la salle d'attente, on prend beaucoup
de temps pour accueillir les gens, on
donne des informations générales avant
d'ouvrir la porte de la distribution »

« on a mis une bénévole supplémentaire
pour l'accueil des nouveaux qui sont un
peu perdus... On prend le temps pour
expliquer comment ça fonctionne, les
mettre à l'aise, les rassurer, leur
expliquer comment ça va se passer »

↓

■ Un « sas » qui permet une meilleure gestion de l'organisation.

« quand ils arrivent en avance,
ils peuvent attendre là »

« on a imposé des horaires,
toutes les heures et ils
viennent ½ heure avant,
on les fait attendre dans la
salle d'accueil »

↘

■ Un endroit stratégique pour communiquer, informer, stimuler.

« un moment très important
pour avoir des échanges »

« permet de donner des explications
(par exemple sur le contenu des
conserves, les sorties culturelles)
faire des dégustations de produits,
faire intervenir des
assistantes sociales »

Une gestion de ce lieu qui fait écho à celle décrite par les bénéficiaires.

4. Le principe du libre choix

Vu par les bénéficiaires...

Pour tous, une adhésion et une valorisation forte du principe

« ça ressemble à une vraie épicerie, il y un vrai progrès »

En effet

Des bénéfices symboliques de liberté (vs choix imposé), d'autonomie et de dignité

« on peut choisir halal ou pas, des raviolis aux légumes plutôt qu'à la viande »

« j'ai rencontré une fois quelqu'un qui ne voulait pas me laisser choisir comme si être ici cela voulait dire qu'on ne pouvait pas choisir... c'est important de pouvoir choisir ! »

« il y a une chose sur laquelle je veut revenir c'est qu'on prend ce qu'on veut. On ne nous oblige pas à prendre n'importe quoi et ça, c'est une bonne chose »

En outre

Le choix d'un aliment en particulier joue favorablement sur la consommation future voire même fonctionne comme stimulation à la préparation :

→ Le produit « élu » se transforme en élément structurant le repas/la recette à venir.

« avec les escalopes de dinde que j'ai pris, j'ai cherché à cuisiner alors j'ai mis un peu de crème, acheté des champignons chez Lidl .. j'étais contente de moi, je ne cuisine pas souvent c'était pas mal pour pas cher ! »

A contrario **Dans les structures qui proposent des colis, le contenu de ceux-ci, lorsqu'il est imposé, peut être désinvesti voire gâché :**

« si on n'aime pas ce qu'il y a dedans, on ne mange pas et on jette »

Un principe de libre choix qui contribue fortement au plaisir de s'alimenter.

Dans ce contexte

Les critères de choix des aliments sont :

- **Le prix** par rapport aux réseaux de distribution « classiques »
(pour aide alimentaire non gratuite) :
 - « je choisis tout ce qui est inaccessible ailleurs c'est à dire quand il y en a : la viande, le poisson, les fruits et les légumes frais »
 - « les trucs qu'on ne peut pas se permettre d'acheter ailleurs »
- **Les dates** : la fraîcheur des produits
 - « on regarde de près la date de consommation »
- **La recherche de la diversité**
 - « le plus varié possible » « je cherche à changer »
- **Son goût pour l'aliment** et particulièrement celui des enfants
 - « ce qu'ils aiment avant tout » « les trucs que l'on aime avant tout »
- **Les marques** « quand c'est possible »

... Et vu par les bénévoles

Un élément primordial de l'aide alimentaire...

... Qui crée cependant des demandes voire des exigences nouvelles.

« ils leur faut la marque de couscous, la marque de café aussi »

« du riz basmati pas du riz blanc »

« elles sont sensibles au marketing ! ... elles demandent si on a du riz Oncle Ben's, des petits pois Cassegrain, elles veulent des marques quand il y en a »

... Et alourdit le temps de travail.

« parfois les gens ne savent pas quoi choisir, ça fait perdre du temps »

« quand il y a des familles, c'est beaucoup plus long »

Un libre choix qui complexifie le travail quotidien même si ses bénéfiques sont reconnus.

5. Perception de l'offre alimentaire

Du côté des bénéficiaires...

Une perception marquée par un déficit important ressenti à différents niveaux :

- **Le manque de diversité et la faible quantité des produits laitiers** (fromage, yaourts, lait)
- **La faible variété des fruits et légumes (++) femmes** « *c'est souvent toujours pareil* », « *il faudrait plus de variété* »
- **La faible quantité de viande** (surtout pour les hommes), **de poisson frais/surgelés**

et

**Des tendances contradictoires ressenties depuis peu :
(variable selon les structures)**

←

■ Une amélioration qualitative

- La présence de marques plus nombreuses :
« *des barres d'Ovomaltine* », « *des biscuits LU* »
- L'extension de rayons l'hygiène, bébé, les produits ménagers, d'entretien.
- Davantage de légumes et fruits frais dans certaines structures
« *on voit de plus en plus de fruits et légumes* », « *dans les Restos du cœur, il y a des moments, il y a trop de légumes et pas assez de viande, ça en légumes, on est servi !* »

→

■ Et simultanément, la diminution des quantités allouées

- des produits de base associées à des prix jugés prohibitifs
« *il y a moins de riz, de féculents et c'est plus cher 1 paquet de pâtes c'est 4 points alors j'en ai pas pris* »
« *les riz et les pâtes valent plus qu'avant* »
- Le sentiment d'avoir moins de pâtisserie
« *au stand gâteaux, avant il y avait des tas de choses, plus maintenant, pareil pour les laitages* »
- Peu de laitages

Une régulation de l'accès à certains produits ressentie mais non décodée.

Par ailleurs

Deux critiques majeures qui touchent aux conditions de conservation des aliments

*« il y a beaucoup de choses périmées
c'est démoralisant de voir ça ! »*

Le manque de fraîcheur :

■ Des fruits et légumes

« j'ai voulu prendre un navet blanc et quand elle me l'a donné, il était moisi »

« des fois, il y a des oignons avec des germes, et les pommes de terre pareilles »

■ Du pain, de la viennoiserie.

« la semaine dernière, il y a des petits pains qui étaient moisis, peut être que les chambres froides ne refroidissent pas assez ! »

Le dépassement fréquent des dates de consommation/péremption

« on a tendance à avoir des produits avec la date dépassée par exemple des céréales dont la date était dépassée d'un an ! »

« j'ai pris dernièrement des kiwis, c'était le 15 et la date de péremption c'était le 13, alors je les ai jetés »

Des aspects de l'aide alimentaire ressentis comme un manque de respect et de considération des bénévoles.

*« Elle, elle ne les mangerait pas, on a de la dignité quand même ! »
« On n'est pas leur poubelle »*

Un signe de difficultés de gestion des produits qui fait écho aux demandes d'informations formulées par les bénévoles.

Un déséquilibre ressenti au sein de l'offre proposée :



■ D'un côté : pléthorique voire excédentaire.

- La profusion de féculents et de conserves.

« des tonnes de conserves : paella, raviolis au porc »

« du riz au lait »

« des pâtes, on en a beaucoup trop, du riz, du couscous, tout cela il y en a ! »

■ De l'autre côté : déficitaire.

- Le manque chronique de certains types de produits tels que les produits laitiers, la viande, fruits et légumes frais : « il y a un manque énorme de lait »

- La diminution des quantités implique une obligation de refuser certains produits : « on est obligé de dire non à cause des quantités insuffisantes dont on dispose »,

Mais

Parallèlement, une extension du choix, une possibilité d'adaptation plus grande aux demandes spécifiques.

« on peut proposer des raviolis aux légumes pour ceux qui ne mangent pas de viande »

« il y a de la viande halal pour les musulmans »

Une offre difficile à promouvoir et à gérer au regard des impératifs du PNNS.

« des plats préparés sous vide, on en a en quantité, ce n'est pas du tout éducatif...
ça ne leur apprend pas à cuisiner »

Deux freins majeurs à la promotion de cette offre sont identifiés :



■ La méconnaissance de certains produits et modes de préparation du fait de cultures différentes :

« certains légumes sont inconnus pour eux »

« les Africains ne savent pas se servir de la purée en flocon »

« Le céleri, les blettes... Ils ne connaissent pas, on est obligé de leur apprendre, de leur donner une recette de préparation »

➔ Des initiatives pour pallier cette difficulté : organisation de dégustation de produits inconnus ou méconnus

« pour donner envie, stimuler »

« dire et montrer comment accommoder »

■ Une méconnaissance des règles de consommation des produits selon la date de péremption et de consommation : une confusion entre les deux, génératrice d'un gâchis important

« ils refusent les biscuits, les cacahuètes, le café parce que les dates sont dépassées »

« on a des grandes affiches pour expliquer que quand la date est dépassée ce n'est pas forcément danger »

➔ Une attente d'information sur les réponses à apporter.

6. La relation bénéficiaires – bénévoles

Vue par les bénéficiaires...

Globalement, des relations avec les bénévoles marquées fondamentalement par la reconnaissance de la part des bénéficiaires

« On dit merci avant tout ! » - « Il faut s'estimer heureux, moi je dis 'Dieu merci' »

■ De la disponibilité :

« il y a une dame qui habite à 70 Km, elle met 3 heures aller/retour ! elle vient deux fois par semaine, elle est bénévole... il faut les remercier ! »

■ Du dévouement :

« je suis reconnaissante de leur dévouement »

■ Une relation assumée en dehors du cadre de l'aide alimentaire :

« ça arrive qu'on les rencontre ailleurs et ils ne nous ignorent pas, ça c'est agréable »

Mais

Au-delà de ce respect et de l'estime, les bénéficiaires font part de signes de tensions qui découlent de l'augmentation du nombre de visiteurs

■ Le manque de temps pour échanger avec les bénévoles :

« au cours de la distribution des colis on n'a pas le temps de discuter il y a la queue »

■ Le manque de disponibilité, de patience des bénévoles :

« il y a une baisse du nombre de bénévoles et du coup il y a des problèmes à l'accueil, ça manque d'amabilité »

■ Les tentatives de « ruse » des bénéficiaires pour :

- Échapper au temps d'attente.
- S'approvisionner sans faire la queue aux différents stands :

Des échanges qui s'amenuisent

De l'agacement du côté des bénévoles

Un climat conflictuel non régulé par les bénévoles

De ce fait

Un climat de non dialogue et tension qui génère de la méfiance, de la suspicion. Celle-ci se cristallise sur :

■ **La gestion de la mise à disposition des aliments :**

« quand il y a des gens qui passent avant, ils ont tout pris et on dirait qu'ils ne remplissent pas les rayons après »

« par rapport aux horaires, il y a des produits qui ont disparu pendant la première heure. Et si on ne leur demande pas, ils ne ramènent pas parce qu'ils essaient de liquider ce qu'ils ont et qui ne part pas... mais ils en ont ! »

■ **Le regard que portent sur eux les bénévoles et l'interprétation des questions (+ chez les plus jeunes) :**

« on ne donne pas la même chose à tous, c'est pas normal, on dirait que ça marche à la tête du client en fait »

« il y a des calculs bien faits... j'ai une carte, je fais mes courses alors pourquoi ces regards ? »

« à chaque fois la bénévole demande à ma femme si j'ai trouvé du travail... je me demande si elle donne trop de sa poche ou quoi ! »

Un sentiment de dégradation des relations plus particulièrement ressenti chez ceux qui sont inscrits dans une précarité chronique.

*« au fil du temps ça se dégrade »
« ils ont pitié de nous, ils ont même parfois du mépris pour nous... »*

... Et vue par les bénévoles

Des relations généralement bonnes qui, le plus souvent, se déroulent dans un temps très limité du fait de la charge de travail :

En effet

Le nombre de personnes rencontrées oscille entre 20/30 à une centaine par matinée (selon les organismes et le fonctionnement).

« on voit environ 100 personnes par jour sans compter les enfants et parfois jusqu'à 150 »

« on a tellement de monde qu'il faut aller très vite à l'accueil, c'est un tout petit échange »

« on est 5 à 6 bénévoles pour accompagner 30 à 40 personnes, le temps est compté »

Au-delà du manque de temps, les difficultés relationnelles émanent principalement :

■ **D'une méconnaissance mutuelle** qui crée une incompréhension et un climat parfois délétère :

- Par rapport au statut de bénévole.

« et eux, ils pensent qu'on est payé ! »

- Et par rapport aux us et coutumes des bénéficiaires.

« ça dépend des populations, de leur culture...

Quand on ne la connaît pas, on peut commettre des erreurs, avoir des mots ou gestes déplacés »

■ **De la barrière de langage** qui génère des incompréhensions et complexifie les relations.

« il y a ceux qui ne parlent ou ne comprennent pas bien le Français »

« on a beaucoup d'étrangers, de tchéchènes, des gens de l'Est, pour l'Arabe on a des bénévoles qui le parle »

**Les différences culturelles sont décrites comme la cause principale des difficultés de communication.
Des attentes sont exprimées à ce sujet par les bénévoles.**

7. Les échanges bénéficiaires – bénévoles

Décrits par les bénéficiaires...

Compte tenu de la brièveté des échanges, le contenu est, de manière générale, superficiel et relativement peu impliquant pour les deux parties

« on parle de tout et de rien avec eux », « rien à part 'bonjour, ça va ?', 'au revoir et bonne journée' »

Pour autant

La régularité de la rencontre fait naître une relative proximité et facilite l'échange.

« je vois toujours la même équipe et il y a des liens qui se créent »

Dans ce cas, des stratégies sont alors employées pour rencontrer la personne connue (confirmées par les bénévoles)

« parfois, je laisse passer des personnes pour choisir ma bénévole », « j'ai choisis mes jours selon les bénévoles que j'aime bien »

Cela étant

Sont abordés, le plus souvent, des sujets généraux qui ne touchent pas de près la sphère privée.

« on parle de la santé, des enfants, de banalités mais c'est sympathique, on ne passe pas inaperçue il y a un mot gentil »

... Et, occasionnellement, des propos ayant trait à la cuisine et au mode de préparation des repas sont échangés.

« ça dépend du feeling avec la personne, des fois je ne connais pas les produits car il n'y en a pas dans mon pays natal, donc je lui demande et c'est bien elle m'apprend des choses »

Des échanges certes, mais de plus en plus rares et superficiels en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

... et décrits par les bénévoles

Des échanges plus ou moins approfondis selon le niveau de connaissance des personnes, du caractère et des affinités de chacun.

« ça dépend si on les voit souvent, si on les connaît »

« on parle de la santé, recherche de travail... C'est suivant les bénévoles, d'autres accrochent plus dans la vie personnelle »

Le thème de l'alimentation :

un sujet pas toujours facile à aborder d'emblée faute de temps.

« je suis en contact avec eux mais je ne sais pas comment faire pour parler alimentation... Je reçois jusqu'à 20 à 25 familles en 3 heures et eux ne posent pas de question ! » (bénévole formé)



La présence d'enfant / bébé facilite l'entrée en matière.

« c'est plus facile quand il y a un bébé »

Ainsi que la régularité de la venue des bénéficiaires.

« on finit par leur dire un petit quelque chose »

Lorsque le sujet est abordé ce sont le plus souvent des conseils culinaires prodigués à partir des produits proposés.

« je donne un petit conseil sur la façon de le cuisiner, pour leur donner la petite envie de manger ! »

Pour tous

Les moments d'échanges possibles

Avant et après

Au sein de l'espace dédié à l'accueil,
à la cafétéria : des possibilités
d'échanges plus longs

*« parfois on prend un café avec un
bénévole et on discute beaucoup »*



**Un espace-temps à investir pour
informer et communiquer.**

Pendant

De manière rapide
lorsqu'il y a un accompagnement.

*« ça crée des moments d'échanges : elle me donne
des recettes, des conseils sur la cuisson des
lentilles par exemple »*

*« elle me donne une recette à chaque fois, elle est
très gentille »*



Un moment à saisir pour conseiller.

8. Les services connexes et annexes

Les services restitués et testés qui suscitent une adhésion,
en particulier chez les bénéficiaires les moins fuyants, sont nombreux :

Autour de l'alimentation (++) les femmes) :

- **Les ateliers cuisine ;**
*« je vais apprendre à faire un plat camerounais...
c'est très convivial »*
- **La remise de fiche recettes.**
- ... **Des attentes d'amplification de ces services** exprimées par les femmes et les jeunes en particulier (classeur de recettes à consulter sur place par ex.)
- ... **Et un bon accueil à l'idée de cadeaux en rapport avec la cuisine.**

Loisirs, culture, vie pratique :

- **Bibliothèque, initiation à l'informatique, cinéma, apprentissage linguistique...**
*« on peut apprendre à faire de l'informatique »
« il y a une bibliothèque pour prendre des livres c'est très bien ça car c'est cher à l'achat »
« cours d'aquarelle », « alphabétisation »
« des places de cinéma gratuites »*
- ... **Et pour le cinéma :** une préférence pour des tickets gratuits : *« ça nous fait une sortie ».*
- **Hygiène, santé, beauté**
*« il y a même un truc de médecins certains jours... à l'étage il y a tout ce qui est santé »
« un coiffeur aussi, c'est bon pour le moral aussi ! »
« l'institut de beauté c'est génial ! C'est une dame qui fait les nettoyages de peaux »*
- **Services pratiques**
*« une laverie », « service de retouches »
« un coin enfant, garderie pendant qu'on fait les courses »*

Des initiatives autour de la cuisine restituées dans chaque ville et particulièrement appréciées par les femmes. Une proposition de services culturels qui témoigne de la prise en compte de la précarité de manière globale par les bénévoles et responsables associatifs.

Le déroulement de l'aide alimentaire

- **Le discours des bénéficiaires et bénévoles se rejoignent pour décrire un fonctionnement de l'aide alimentaire de plus en plus difficile en raison du nombre croissant de bénéficiaires.**
- **Cet accroissement oblige à la mise en place d'une organisation nouvelle (tickets, créneaux horaires...) parfois éloignée des principes originels des associations.**
- **Une offre d'aliments certes, plus qualitative et plus large, mais qui s'appauvrit en quantité compte-tenu du nombre croissant de bénéficiaires. Un sentiment de frustration est, à cet égard, ressenti tant du côté des bénévoles que des bénéficiaires.**
- **Le manque de temps n'autorise que des échanges occasionnels et rapides concernant les conseils alimentaires au moment de la distribution ou du choix des aliments. Mais ceux-ci sont appréciés des bénéficiaires. Les actions sont reléguées dans des espaces temps dédiés (ateliers, réunions d'information) largement développés par les bénévoles et appréciés par les bénéficiaires. Un soutien, des conseils dans la mise en place de ces actions peuvent être les bienvenus.**

En conclusion

- **L'aide alimentaire apparaît en pleine mutation :**
 - évolution du nombre et des profils de bénéficiaires qui induit une organisation plus structurée et un sentiment de raréfaction des aliments bien que l'offre soit jugée de meilleure qualité.
 - confrontation des visions de l'aide entre génération de bénévoles « de la première heure » et nouvelle génération.
- **Malgré des fonctionnements et des moyens très différents d'une association à l'autre et d'une structure à l'autre, on constate transversalement une réflexion et la mise en place d'actions et de mesures en résonance avec le PNNS : systématisation et incitation au libre choix, ateliers cuisine, évolution qualitative de l'offre de produits.**
- **Les jeunes mères se montrent particulièrement réceptives aux informations concernant l'alimentation et constituent de ce fait, une cible relais potentiellement efficace.**
- **Les messages nutritionnels semblent devoir moins porter sur la notion même d'équilibre alimentaire et de 'bien manger' que sur 'comment y parvenir' à moindre coût et effort.**