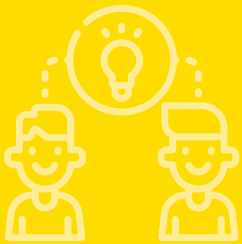




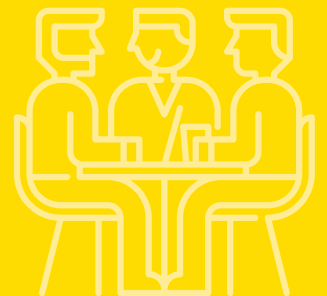
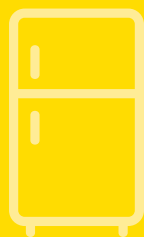
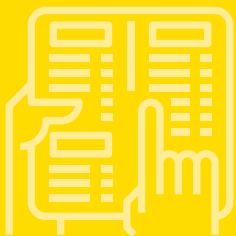
L'EXPÉRIENCE DE L'AIDE ALIMENTAIRE

Quelle(s) alternative(s) ?



**RAPPORT D'UNE RECHERCHE
EN CROISEMENT DES SAVOIRS**

2019



TABLE

des matières

Lexique	5
Introduction	7
Chapitre 1	
Présentation des origines du projet, de l'approche et du processus.....	9
Chapitre 2	
L'aide alimentaire, c'est quoi ? Comment ça marche ?	19
Chapitre 3	
Les relations inégales entre praticien.ne.s et bénéficiaires de l'aide alimentaire.....	23
Chapitre 4	
La légitimité des critères d'accès et des règles dans l'aide alimentaire	29
Chapitre 5	
La solidarité et la concurrence entre les demandeurs d'aide alimentaire.....	37
Chapitre 6	
Le non-droit à la parole et à l'expression	46
Chapitre 7	
La lutte contre le gaspillage et la qualité des produits dans l'aide alimentaire : un circuit parallèle pour les pauvres.....	51
Chapitre 8	
Aide alimentaire : quelles alternatives et quel avenir pour les personnes qui y ont recours ?	56
Annexes	65
Remerciements.....	69

AVANT DE COMMENCER LA LECTURE

Ce rapport est le résultat d'une recherche participative qui a impliqué une vingtaine de personnes. Il a été **rédigé de façon collective** avec les participants de la recherche. Tant le style rédactionnel que la richesse des contenus sont à l'image de ce processus.

Ce rapport contient de nombreux passages qui sont des **citations** de personnes qui ont pris part aux ateliers de la recherche. Nous avons fait le choix de rester le plus fidèle possible à leurs paroles lors de la retranscription et de l'utilisation de ces citations dans le texte. Dès lors, il est possible que certains passages se lisent moins facilement : ce sont des phrases exprimées oralement lors des débats et des discussions qui ont eu lieu durant cette recherche.

Nous avons également fait le choix de privilégier l'**écriture inclusive** (par exemple, nous écrivons militant.e.s plutôt que militants), et ce pour deux raisons : d'abord, cela permet de respecter plus pleinement l'anonymat des participant.e.s en rendant les paroles moins facilement traçables à une personne spécifique. Il s'agit également d'un effort pour lutter contre les stéréotypes liés aux sexes et contre les inégalités entre femmes et hommes, qui se propagent également à travers les mots. Si à certains endroits, nous avons malencontreusement oublié d'adapter certaines phrases dans ce sens, nous nous en excusons d'avance.

Dans le cadre de cette recherche, le vocable **universitaire** est utilisé pour désigner les chercheurs et chercheuses universitaires qui ont participé à la recherche.

LEXIQUE

ATD Quart Monde Mouvement international de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les initiales ATD signifient « Agir Tous pour la Dignité. » www.atd-quartmonde.be

Banque alimentaire Les banques alimentaires sont des ASBL qui ont pour objectif « d'apporter une aide alimentaire aux démunis en luttant contre la faim et le gaspillage de vivres ». Elles réalisent cette mission en participant à l'approvisionnement des organisations de terrain : collecte de dons auprès du grand public, récolte d'inventés de la chaîne agro-alimentaire, logistique, etc. Il existe neuf banques alimentaires sur le territoire belge. Elles sont représentées par la Fédération Belge des Banques Alimentaires.
<https://www.foodbanks.be>

CPAS Chaque commune ou ville dispose d'un « Centre public d'action sociale » chargé d'assurer un certain nombre de services sociaux et de veiller au bien-être de chaque citoyen.e. Dans le cadre de l'aide alimentaire, les CPAS jouent un rôle dans la détermination des personnes qui ont accès ou pas à ce type d'aide. Certains CPAS ont leur propre service d'aide alimentaire.

Épicerie sociale Les épiceries sociales sont des magasins destinés aux personnes en situation de précarité où elles peuvent acheter des produits alimentaires et des produits d'hygiène de qualité à un prix inférieur au prix du marché.

Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) La FdSS-FdSSB représente des services sociaux associatifs reconnus et agréés en Région bruxelloise et en Wallonie. Elle défend, avec les travailleurs sociaux, le projet d'une société plus juste et un accès aux droits fondamentaux pour tous et toutes. <https://www.fdss.be>

FEAD Un Fonds de l'Union européenne qui permet aux États-membres d'obtenir un appui financier pour fournir gratuitement une aide alimentaire ou assistance matérielle de base « aux plus démunis ». Les initiales signifient « Fonds européen d'aide aux plus démunis ». Ce Fonds a pour objectif d'« atténuer les formes les plus graves de pauvreté ».
<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:072:0001:0041:fr:PDF>

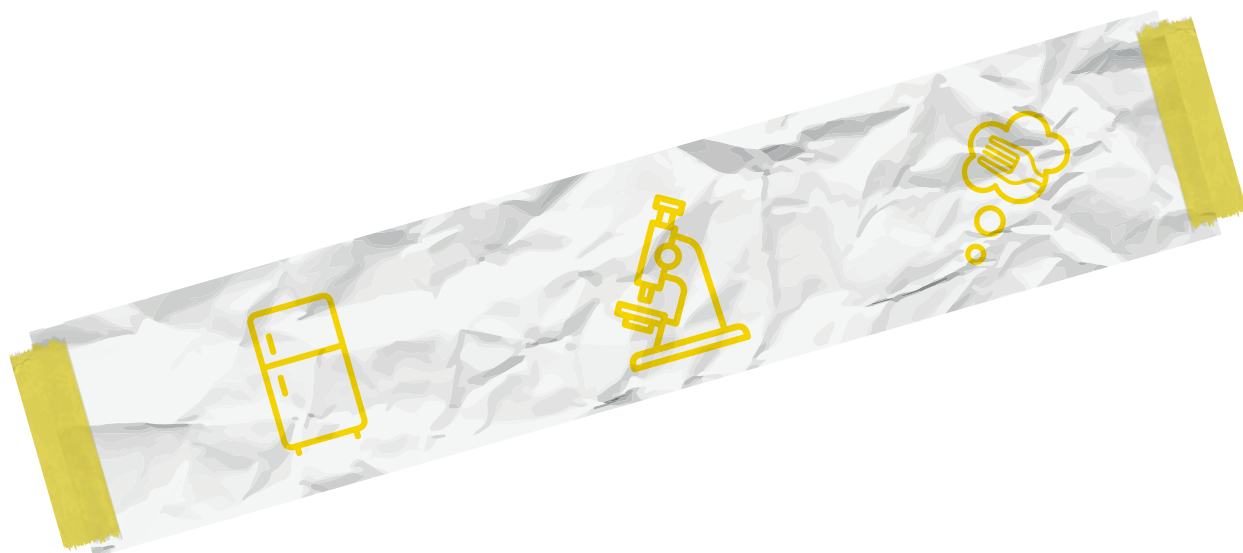
Restaurant social Les restaurants sociaux offrent à des personnes en difficulté de se nourrir à très bas prix, voire gratuitement.

RIS Le revenu d'intégration sociale est le revenu minimum accordé par le CPAS, à certaines conditions, aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes et qui ne peuvent pas se les procurer.

SPP Intégration sociale Administration fédérale belge responsable pour la mise en œuvre du FEAD sur le territoire.

UCL Université catholique de Louvain.

UE Union européenne.



INTRODUCTION

Ce rapport est le résultat d'une recherche participative qui a rassemblé une vingtaine de co-chercheurs et co-chercheuses entre octobre 2018 et mars 2019 autour de la question de la pauvreté et de l'aide alimentaire en Belgique. La particularité de cette recherche réside dans la méthodologie employée, celle du Croisement des Savoirs, qui tente d'inclure de manière égale le savoir expérientiel des personnes en situation de pauvreté, le savoir d'action des professionnel.le.s qui travaillent avec eux et le savoir académique des universitaires. Au cours de ces six mois de recherche, les participant.e.s se sont rencontrés, racontés et confrontés au cours de cinq ateliers d'une journée chacun, en suivant une méthode de travail bien précise et faisant appel à une gamme d'outils spécifiques comme le photo-langage, le théâtre-forum ou l'analyse de récits.

Les chapitres suivants présentent la démarche suivie dans cette recherche (Chapitre 1), dressent un tableau du paysage de l'aide alimentaire en Belgique (Chapitre 2) et rapportent l'analyse des thèmes principaux identifiés par les co-chercheurs (Chapitres 3 à 7), avant de s'interroger, en guise à la fois de conclusion et d'ouverture, sur les changements qui contribueraient à un meilleur avenir pour les personnes qui sont, aujourd'hui, contraintes de se nourrir via ce « circuit parallèle » qu'est l'aide alimentaire (Chapitre 8).

Les analyses présentées dans ce rapport tentent de répondre, au moins partiellement, à la question de recherche définie par le groupe lors des deux premiers ateliers :

« Comment comprendre les situations violentes et dégradantes [dans l'aide alimentaire] ? Par quelles autres possibilités peut-on améliorer la relation entre les demandeur.euse.s d'aide, les services et la société pour contribuer à ce que dans l'avenir, les personnes les plus en difficulté aient une vraie place reconnue dans la société et une vie meilleure ? »

L'ampleur de la question, le temps limité des ateliers, l'intensité des rencontres et la volonté de pousser l'analyse le plus loin possible sans laisser personne de côté, ont contraint le groupe à se focaliser sur quelques éléments-clés d'analyse, sans prétendre fournir une réponse complète.

Ces éléments constituent un point de départ, et méritent d'être creusés dans l'avenir. Chacun.e des participant.e.s de la recherche s'est accordé pour dire qu'il serait bénéfique de mener une étude plus approfondie. Une des contributions de cette recherche et de ce rapport – nous l'espérons – est qu'elle permettra d'ouvrir un débat public autour de la pauvreté, de l'aide alimentaire, et du projet de société que l'on veut mettre en place pour répondre à ces problèmes structurels. Selon nous, ce projet se distingue d'autres initiatives de recherche et de dialogue menées à ces sujets avant tout par le processus qui a été suivi : une co-construction méticuleuse très sensible aux inégalités de pouvoir et dans la prise de parole, couplée à une attention particulière à tendre vers une autonomie des savoirs pour garantir le respect des participant.e.s et la robustesse des résultats.

C'est avec une certaine joie et une grande fierté que l'ensemble des co-chercheurs et co-chercheuses signent de leurs noms ce rapport, qui est lui-même le fruit d'un processus collectif de rédaction.

Membres de l'équipe de recherche

Juan Carlos Benito Sánchez

Mathieu Biotteau

Marcellin Boulard

Nancy Demol

Franck Duval

Hector Guichart

Johanna Greiss

Vicky Ioannidis

Élisabeth Lagasse

Mayi Mukuna

Jonathan Peuch

Fernande Severs

Francine Van Beneden

Laure Van Zuylen

Martin Wagener

Avec la participation de ¹:

Yannis Bakhouché

Nathalie Bayet

Olivier Kilumbu

Jean-Jacques Malalel

Béatrice Paquet

Comité de coordination

Vanessa Joos-Malfait

Deborah Myaux

Agathe Osinski



¹ Pour des raisons personnelles, ces personnes n'ont pas participé à l'ensemble de la recherche (elles ont dû/voulu quitter le processus plus tôt ou elles ont rejoint l'équipe plus tard).

PRÉSENTATION

des origines du projet, de l'approche et du processus

Chapitre 1

Les origines du projet

Le nombre de personnes ayant recours à l'aide alimentaire augmente en Belgique et dans d'autres pays européens – alors que suffisamment de nourriture est produite pour répondre aux besoins de toute la population.² En parallèle aux distributions de colis, aux épicerie sociales ou aux restaurants sociaux qui mobilisent d'importantes ressources (humaines, financières, matérielles), on voit apparaître de nouvelles formes de partage alimentaire : des frigos de quartier, des tables d'hôtes, des initiatives citoyennes de récupération d'invendus... Que font-elles différemment des « acteurs traditionnels » de l'aide alimentaire ? Est-ce qu'elles sont accessibles aux plus pauvres ? Une aide alimentaire respectueuse de la dignité des personnes est-elle possible ? Enfin, est-ce que l'aide et le partage alimentaire contribuent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ? Ces constats et questionnements étaient à la base du projet.

Le projet de recherche est donc né d'une volonté d'avancer dans une compréhension de la question de l'aide alimentaire et de l'émergence de ces nouvelles formes d'économie circulaire, qui font ou non le lien avec la lutte contre la pauvreté. Pour ATD Quart Monde, une chercheuse-doctorante de l'UCL et la Fédération des Services Sociaux, il était essentiel d'aborder cette thématique d'un triple point de vue : (1) des personnes en situation de pauvreté qui bénéficient/ont bénéficié de l'aide alimentaire ; (2) des praticiens et praticiennes de l'aide alimentaire ou autres personnes engagées dans des projets de partage alimentaire ; et (3) des chercheurs et chercheuses universitaires de diverses disciplines se spécialisant dans des questions liées à la pauvreté et l'accès à une alimentation de qualité. Une approche permettant d'intégrer au mieux ces trois types de connaissances et qui accorde une attention particulière à l'expression des personnes en situation de pauvreté est connue sous le nom du « Croisement des Savoirs³ ».

L'approche suivie : le Croisement des Savoirs

Croiser les savoirs, c'est partager et confronter ce que l'on sait chacun.e pour construire ensemble. Cette approche, développée dans les années 1990 par ATD Quart Monde permet de croiser les connaissances des personnes qui ont une expérience vécue de la pauvreté, des personnes engagées à leurs côtés, des professionnel.le.s et des chercheuses et chercheurs universitaires. Par le croisement de ces perspectives et savoirs très différents, nous pouvons apprendre les uns des autres, essayer d'obtenir une meilleure compréhension des causes et des conséquences de la pauvreté et construire ensemble des propositions novatrices et plus efficaces afin de mieux la combattre.

² HEBINCK, A., GALLI, F., ARCURI, S., CARROLL, B., O'CONNOR, D., OOSTINDIE, H. (2018) Capturing change in European food assistance practices : a transformative social innovation perspective, *Local Environment*, 23:4, 398-413.

³ FERRAND C. (DIR), BRUN P., COUILLARD M., FERRAND F., LECORRE M., LEFEUVRE H., REINHARDT C. GUICHART, H., *Le croisement des savoirs et des pratiques : Quand des personnes en situation de pauvreté, des universitaires et des professionnel.le.s pensent et se forment ensemble*, Paris : Les éditions de l'atelier, 703p.

Le Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale se base sur plusieurs principes, dont une série de prérequis et de conditions qui sont détaillés dans une charte (voir Annexe). Ici, nous résumons les points qui, selon nos connaissances, distinguent le Croisement des Savoirs des autres types de recherches participatives.

Tout d'abord, cette approche met l'accent sur le caractère collectif et l'autonomie des trois savoirs. Pour que les différents savoirs puissent se bâtir collectivement et en autonomie, l'approche prévoit un travail en groupes de pairs (ayant une même source de savoir, que ce soit l'expérience vécue, l'action ou l'étude) avant de « croiser » cette pensée collective avec les autres groupes. L'utilisation de porte-paroles pour exprimer l'idée d'un groupe (ce qui évite de s'exposer en parlant à la première personne) et le maintien d'une certaine distance entre les groupes de pairs doivent permettre aux personnes de garder une posture suffisamment distante avec leurs co-chercheuses et co-chercheurs, pour éviter de « tomber » dans les rôles ou relations de pouvoir qui existent en dehors du processus de recherche et qui empêchent de construire et d'exprimer sa pensée librement.

Pour cela, il est important aussi de s'assurer qu'il n'y a pas de relations de dépendance entre les participant.e.s et de maintenir une forme de confidentialité à propos du vécu de chacun.e. Les groupes de pairs doivent aussi offrir aux participant.e.s un espace de sécurité et de soutien tout au long du processus. Enfin, la charte souligne l'importance du temps et du rythme de la recherche, qui doit permettre à chacune et chacun de participer pleinement à chaque étape du projet. Ainsi, tous les participant.e.s sont des co-chercheurs et co-chercheuses à part entière du début (la formulation de la question de recherche) jusqu'à la fin (l'écriture des résultats).

LES PARTICIPANT.E.S

La première étape de la recherche a consisté à créer un comité, responsable de la coordination du projet, y compris le recrutement des participant.e.s, la préparation de la méthodologie, le décryptage des séances et la rédaction des comptes-rendus.

Au début du projet, Agathe Osinski (UCL) et Vanessa Joos-Malfait (permanente au sein d'ATD Quart Monde) se sont engagées à faire partie de ce comité de coordination. Très rapidement, Deborah Myaux (FdSS-FdSSB) a rejoint l'équipe, qui a été épaulée par les conseils et l'expertise de Marianne de Laat (également permanente d'ATD Quart Monde et membre des Ateliers du Croisement des Savoirs) à plusieurs moments-clés du projet. Après avoir échangé durant l'été 2018 sur les objectifs, attentes, disponibilités et contraintes de chaque partenaire, l'équipe de coordination a commencé à identifier et contacter des participant.e.s potentiels au projet. L'objectif était de constituer trois groupes de pairs (militant.e.s, praticien.ne.s et universitaires) de cinq à sept personnes, qui s'engageraient à participer aux cinq ateliers prévus par le processus de recherche entre novembre 2018 et mars 2019. Chacune des membres du comité était responsable de la coordination d'un groupe de « pairs » ainsi que de la facilitation de celui-ci lors du travail en sous-groupes dans les cinq ateliers.

- **Les militant.e.s⁴** : Pour participer à la recherche, les militant.e.s devaient habiter à Bruxelles, avoir une bonne connaissance du mouvement ATD Quart Monde ainsi qu'une expérience avec l'aide alimentaire. Ces personnes devaient également avoir un lien régulier avec le mouvement (par exemple la participation dans un groupe local), une expérience de l'Université Populaire et/ou du Croisement des Savoirs, et vivre une situation personnelle assez stable pour leur

⁴ Nom utilisé au sein d'ATD Quart Monde pour désigner les personnes qui ont une expérience de la pauvreté et qui s'engagent ou prennent des responsabilités bénévolement au sein de ce mouvement.

permettre d'être disponibles pour participer au projet durant au moins six mois. Il s'agissait également de tendre vers une parité de genre et d'inclure une diversité de perspectives en invitant des personnes avec des vécus différents. Sept militant.e.s ont accepté l'invitation pour participer à cette recherche.

- **Les praticien.ne.s** : Pour la composition du groupe des personnes actives dans l'aide alimentaire (en tant que professionnel.le.s ou bénévoles), l'objectif était également de refléter la diversité d'organisations et de pratiques présentes sur le terrain. Dès lors, le recrutement des praticien.ne.s s'est fait en prenant en compte la forme de l'aide alimentaire proposée par ces organisations (restaurant social, distribution de colis alimentaires, épicerie sociale), la taille et le type de structure (petite ou grande organisation, ASBL ou CPAS), la fonction de la personne (fonction de coordination, de gestion, bénévole régulier), etc. Nous avons également inclus une personne issue d'une organisation qui pourrait être qualifiée d'« innovation sociale »⁵; qui fournit une aide alimentaire sans faire partie des organisations reconnues par les autorités responsables au niveau belge ou européen. Le point commun rassemblant les sept praticien.ne.s qui ont accepté l'invitation était une ouverture à remettre en question des pratiques existantes dans leurs organisations, ainsi qu'une position leur permettant de mettre en place - ou du moins de proposer - un changement qui pourrait résulter de cette réflexion.



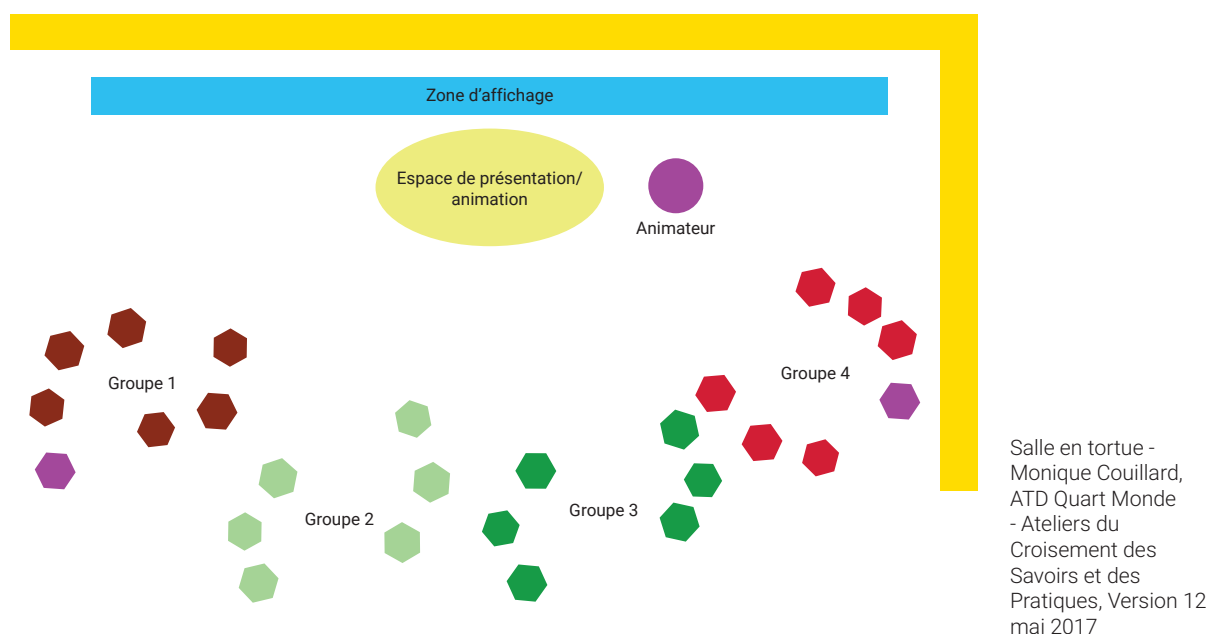
⁵ La définition la plus simple d'une *innovation sociale*, c'est une réponse nouvelle à des besoins sociaux, fournie par des citoyen.ne.s ou autres acteur.trice.s (associations, entreprises sociales, collectivités, etc.). Dans ce processus, un.e des participant.e.s dans le groupe des praticien.ne.s était investi.e au sein d'une épicerie solidaire, qui permet aux habitant.e.s d'un quartier d'accéder aux invendus de supermarchés et de payer ceux-ci à prix libre. C'est une réponse nouvelle au gaspillage alimentaire et au manque de moyens pour se nourrir que vivent certaines personnes.

- **Les universitaires** : Le recrutement des universitaires visait également la diversité, cette fois dans les disciplines scientifiques représentées (droit, sciences politiques, sociologie). Le critère essentiel que devaient partager les participant.e.s de ce groupe était une expertise dans une des thématiques en lien avec le projet : concernant les questions de pauvreté et d'exclusion sociale, la problématique de l'accès à l'alimentation durable ou, de façon plus directe, un intérêt pour les politiques publiques liées à l'aide alimentaire. Comme dans les autres groupes, une attention a été portée à la parité des genres. Finalement, cinq universitaires ont pu accepter l'invitation à participer à la recherche.

Une fois les participant.e.s recruté.e.s, le comité de coordination s'est réuni régulièrement pour mettre en place les aspects pratiques de la recherche et pour développer la méthodologie du premier atelier. Dans un premier temps, ce fut aussi l'occasion pour les membres du comité de coordination de se documenter tant sur la thématique de l'aide alimentaire que sur les aspects méthodologiques et pratiques du Croisement des Savoirs. Le comité s'est réuni régulièrement tout au long du processus, pour analyser puis tirer des conclusions et leçons des ateliers passés et préparer les méthodes et outils des ateliers suivants.

CO-CONSTRUCTION DE LA QUESTION DE RECHERCHE

Le processus de recherche était organisé sur cinq journées complètes, avec un atelier par mois entre novembre 2018 et mars 2019 à la Maison Quart Monde, siège du mouvement en Belgique. Durant ces journées d'atelier, tous les co-chercheurs et co-chercheuses issus des trois groupes de pairs ont été réunis. Les deux premiers ateliers en Croisement des Savoirs ont été consacrés principalement à la définition d'une question de recherche commune. Ces ateliers alternaient entre travail par groupes de pairs - dans des salles séparées - et un travail tous ensemble, où les trois groupes se retrouvaient dans une salle commune, disposée en « tortue » (voir graphique ci-dessous). Cette disposition de la salle devait permettre à tous les participant.e.s de se voir, mais également de se retrouver en groupes de pairs autour d'une table pour discuter, se mettre d'accord, exprimer un doute ou une question, ou se soutenir en cas de besoin.



Atelier 1 – Le premier atelier a eu lieu le 24 novembre 2018. Ce fut l'occasion pour les participant.e.s de faire connaissance, tant avec leurs « pairs » qu'avec les membres des autres groupes. L'équipe de coordination a présenté les origines du projet et les principes-clés du Croisement des Savoirs. Lors du premier exercice sur les « **représentations** » (voir encadré), les groupes de pairs se sont retrouvés dans leurs salles respectives pour réfléchir aux idées qu'ils associent avec le mot « choix ». Ce fut une première occasion d'observer les différences entre les praticien.ne.s, les militant.e.s et les universitaires, différences qui se manifestent dans le langage utilisé par ces groupes, dans les représentations que le mot clé évoque, etc.

Ces premières discussions ont ouvert la voie à une première étape de la construction commune d'une question de recherche. D'abord en groupes de pairs, puis tous ensemble, les participant.e.s ont formulé des propositions de questions qui leur semblaient essentielles à traiter lors de cette recherche commune. À la fin de la journée, un grand nombre de questions figuraient sur des posters disposés à l'avant de la salle. Le grand nombre de questions proposées semblait être une source d'inquiétude. Certaines personnes questionnaient la suite du processus et la manière dont le groupe arriverait à restreindre ce large éventail de sujets à une seule question de recherche.

« Je suis satisfaite des rencontres, mais pareil, j'ai un peu de frustration quand je vois toutes les questions, on ne pourra pas traiter certains sujets qui m'intéressent. » (Un.e praticien.ne, atelier 1)

Pour d'autres, le premier atelier a annoncé l'effet déstabilisant que peut avoir le Croisement des Savoirs sur les participant.e.s :

« Une journée enrichissante avec plein de questions, beaucoup de points se rejoignent et, malgré qu'on soit tous différents et qu'on n'a pas toujours la même vision au départ. Ce qu'on devrait faire – ce que moi je vais faire – c'est que je vais me remettre en question, par rapport à la prochaine fois, par rapport à toutes ces questions. » (Un.e praticien.ne, atelier 1)

REPRÉSENTATIONS

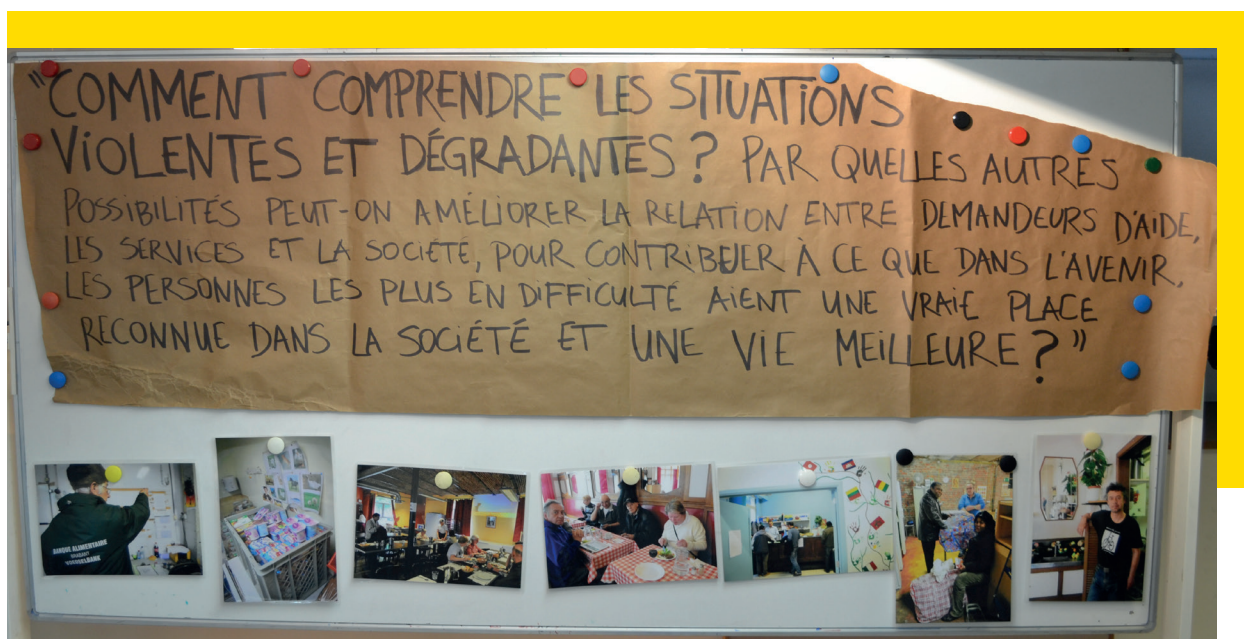
Dans l'exercice des « représentations », les participant.e.s sont invité.e.s à s'exprimer sur une idée ou un thème, à partir d'un seul mot. Ils et elles reçoivent le mot (dans cette recherche, nous avons travaillé sur le mot « choix ») et prennent un temps pour réfléchir aux idées qu'ils et elles associent à ce mot. En groupe de pairs, chacune et chacun note son idée sur un papier de couleur, que les participant.e.s placent sur un poster à tour de rôle, en expliquant le lien entre le mot d'origine et le mot associé. Ensuite, le groupe peut réorganiser les mots sur le poster afin de créer une histoire ou une explication commune à présenter aux autres groupes, tout en respectant le sens donné au mot par chaque participant.e. Cet outil aide, entre autres, à prendre conscience de la diversité des images, des représentations et des sentiments qui peuvent se cacher derrière un même mot. Il permet également de comprendre comment ces représentations sont influencées par le vécu et le milieu de chacun.e et de chaque groupe.

Malgré les appréhensions, le premier atelier a semblé susciter de l'intérêt et de l'enthousiasme chez les participant.e.s.

« Merci à tout le monde, aux gens qui sont venus. C'est toujours bien qu'il y ait des personnes différentes, comme ça on sait plus de choses d'eux, eux apprennent de chez nous, j'espère que ça leur a apporté quelque chose. En même temps, ça les a fait un peu réfléchir. » (Un.e militant.e, atelier 1)

Atelier 2 – Le deuxième atelier a eu lieu le 15 décembre 2018, également à la Maison Quart Monde. Au début de la séance nous avons rappelé les caractéristiques principales d'une recherche et les critères pour juger si une question de recherche est bonne ou non (clarté, faisabilité et pertinence). Pour répondre aux inquiétudes exprimées à la fin de la première séance, le comité de coordination a revisité les questions de recherche formulées entre les deux premiers ateliers et les a classées pour essayer de dégager une vue d'ensemble. Dès lors, les participant.e.s pouvaient visualiser les questions proposées au premier atelier classées selon qu'elles traitaient des bénéficiaires de l'aide alimentaire (« Qui ? »), du contenu de l'aide alimentaire (« Quoi ? »), de la manière dont celle-ci est organisée (« Comment ? »), des effets de cette aide sur les personnes (« Quels effets ? »), ou des alternatives à l'aide alimentaire traditionnelle (« Quelles alternatives ? »).

Après une phase de clarification et de discussion commune, les groupes de pairs se sont retrouvés dans leurs salles respectives pour s'accorder sur une seule proposition de question de recherche à proposer aux autres groupes. Les groupes de pairs se sont ensuite rassemblés et chaque groupe a dévoilé sa question aux autres. Après une phase de négociation, l'ensemble des participant.e.s se sont accordés sur une unique question de recherche, énoncée en deux sous-questions (diagnostic et pistes) :



« Comment comprendre les situations violentes et dégradantes [dans l'aide alimentaire] ? Par quelles autres possibilités peut-on améliorer la relation entre les demandeur.euse.s d'aide, les services et la société pour contribuer à ce que dans l'avenir, les personnes les plus en difficulté aient une vraie place reconnue dans la société et une vie meilleure ? »

CO-PRODUCTION DES SAVOIRS

Atelier 3 – Le troisième atelier a eu lieu le 19 janvier 2019. La question de recherche ayant été précisée lors du deuxième atelier, le travail a pu commencer pour apporter des éléments de réponse à celle-ci. Un premier outil mobilisé dans cette direction a été une **analyse de récits** (voir encadré). Un moment délicat a été vécu durant l'étape de partage des analyses aux autres groupes (en plénière). Lors de la présentation des militant.e.s, une remarque a été faite sur le fonctionnement des groupes de pairs, qui selon certain.e.s, empêchait un réel contact entre les groupes et permettait à certains de se cacher derrière une façade.

« N'est-ce pas trop scolaire ? Chacun analyse séparément et on ne se parle pas franchement. On se cache derrière sa façade, alors qu'il y a une vraie souffrance là-dedans, et c'est insupportable que ce soit connu et que ça continue. » (Animatrice du groupe des militant.e.s, atelier 2)

Ce sentiment, exprimé par le groupe des militant.e.s, faisait référence tant à la méthode utilisée dans le Croisement des Savoirs qu'au fonctionnement des services d'aide alimentaire. Il soulignait un manque de communication directe entre praticien.ne.s et bénéficiaires et un manque de prise en compte des réalités de la vie des bénéficiaires. Cette réaction de la part des participant.e.s est courante dans les recherches et formations menées en Croisement des Savoirs, et elle est considérée comme une étape-clé du processus. En effet, la remise en question du « cloisonnement » présent dans la recherche reflète la prise de conscience de l'existence de ces cloisonnements en dehors de celle-ci. Ce moment de réalisation permet ensuite au groupe de poursuivre le travail autrement.

ANALYSE DE RÉCITS

Cet outil est utilisé pour analyser des situations vécues par les participant.e.s et qui leur posent question. Chacun produit un écrit personnel, qui est rendu anonyme avant le partage au groupe. L'analyse est produite d'abord en groupe de pairs et est ensuite croisée avec l'analyse des autres groupes. L'approche peut se faire selon différents angles : identifier la problématique, les acteurs-clés de la situation, les relations qui existent entre elles/eux ou encore les logiques qui peuvent sous-tendre leurs actions. Par une analyse croisée des récits, on tente d'aller au-delà d'un simple constat, pour mieux comprendre une situation en prenant en compte les différents points de vue. L'analyse croisée permet surtout de mieux connaître l'autre, ses logiques d'action, ses stratégies de vie, le contenu des mandats et les pratiques des professionnel.le.s.

Ce moment de contestation ainsi que la pression du temps ont incité le comité de coordination à ne pas poursuivre le travail avec l'analyse du second récit durant l'après-midi, mais à passer à un exercice de **photo-langage** (voir encadré) qui devait permettre de libérer la parole et de compléter l'analyse menée en matinée.

Le tour de table évaluatif a confirmé une certaine frustration et un pessimisme parmi certain.e.s participant.e.s issus des trois groupes de pairs. Ils et elles ont exprimé le sentiment de tourner en rond sans avancer sur la question, malgré l'intensité de la séance et la quantité importante d'informations produites.

« (...) On n'a pas toujours le temps de réfléchir, c'est un peu fatigant, frustrant et déstabilisant. » (Un.e praticien.n.e)

« (...) J'ai l'impression d'avoir perdu le fil, de faire du sur-place. On remue sans vraiment avancer de manière constructive. C'est juste une impression, qui n'est ni positive, ni négative. » (Un.e universitaire)

« J'ai l'impression qu'on tourne un peu en rond. On n'avance pas dans le sujet. On saute du coq à l'âne. » (Un.e militant.e)

PHOTO-LANGAGE

Le photo-langage est utilisé pour faciliter l'expression et l'échange en groupe en s'appuyant sur des images. Il permet un travail sur les représentations. Lors de cet exercice, les personnes (individuellement ou en groupe) sont invitées à choisir parmi un grand nombre d'images (magazines, livres, photographies, etc.) celle qui représente le mieux ce qu'elles aimeraient exprimer face à une question ou une thématique.

Les participant.e.s ont également évoqué le besoin de mélanger les groupes pour briser la séparation stricte en groupes de pairs. Malgré une certaine frustration, plusieurs participant.e.s ont noté la richesse des échanges et ont exprimé de l'enthousiasme pour la suite du processus :

« C'est dense, mais je n'ai pas l'impression d'avoir les éléments de réponse à la question. Si on y a répondu, il faudrait une synthèse. (...) J'ai besoin d'exemples concrets. Sinon, ça reste toujours super intéressant et j'ai hâte de voir comment se passera la suite même si ce n'est pas clair dans ma tête. » (Un.e praticien.ne)

Atelier 4 – La quatrième séance a eu lieu le 16 février 2019. L'atelier a débuté avec une présentation donnée par Deborah qui travaille pour la FdSS-FdSSB sur les questions d'aide alimentaire. Elle y expliquait le fonctionnement du système de l'aide alimentaire en Belgique, y compris l'approvisionnement et la logistique des organisations, les manières existantes pour distribuer la nourriture, le financement et les règles/critères fixés par les institutions (voir Chapitre 2). Le groupe s'est ensuite séparé en deux sous-groupes mixtes, composés de militant.e.s, praticien.n.es et universitaires. Deux nouveaux récits d'expérience avec l'aide alimentaire ont été soumis à l'analyse. Chaque groupe en a analysé un et a ensuite préparé de brèves mises en scène suivant l'approche du **théâtre-forum** (voir encadré page suivante). Les retours à la fin de cette quatrième séance étaient largement positifs. Les participant.e.s ont pointé à la fois un nouveau dynamisme vécu grâce à la mixité des groupes, le côté ludique du théâtreforum, la prise de conscience de la violence et de la complexité des situations mises en scène, et la richesse des échanges et des idées amenées.

THÉÂTRE-FORUM

Le théâtre-forum est une technique du *Théâtre de l'Opprimé*, développé par Augusto Boal dans les favelas de São Paulo, au Brésil. Le principe est que les acteurs jouent une brève scène illustrant une situation d'oppression ou d'injustice, une situation qui pose problème, qui semble bloquée ou se termine mal. Ensuite les acteurs rejouent la scène et le forum commence : les spectateurs deviennent des spect-acteurs. Ils sont invités à remplacer ou à ajouter un personnage à des moments-clés pour tenter de modifier l'issue de la situation. La technique permet à la fois une prise de conscience des situations injustes et de leurs causes, de trouver des manières d'agir, de résister et d'avoir une réflexion collective. Il augmente ainsi le pouvoir d'agir des spect-acteurs.



SYNTHÈSE, CONCLUSIONS ET PISTES

Atelier 5 – Le dernier atelier, qui a eu lieu le 16 mars 2019, fut l'occasion de rassembler les informations produites lors des séances précédentes, d'en faire la synthèse structurée autour de thèmes proposés par l'équipe pédagogique, et de réfléchir aux suites du processus de la recherche commune. Cet atelier s'est terminé par un temps d'évaluation et de réflexion en groupes de pairs sur le processus, le ressenti de chacun.e et les suites envisagées par le groupe. Lors du partage aux autres groupes, les idées ont afflué : tous les groupes se sont accordés sur le besoin de produire un rapport co-écrit par un sous-ensemble du groupe pour décrire le processus et transmettre les idées principales, accompagné d'autres publications éventuelles et d'une présentation de restitution. D'autres idées proposées par les groupes incluaient le lancement d'une recherche plus longue et approfondie (éventuellement avec la participation de décideurs politiques ou membres d'administrations), la publication d'un livre, la création d'affiches pour informer les usagers sur les questions et les résultats de cette recherche, et pour lancer des discussions, les informer de leurs droits. Ou encore, un guide pour usagers, la création d'une FUSS (fédération des usagers de services sociaux, voir Chapitres 3 et 6), la diffusion de résultats via des conférences interactives, des mises en scène, débats, vidéos, ...

CO-ÉCRITURE

La dernière étape de cette recherche participative en Croisement des Savoirs a été co-décidée lors du dernier atelier. Elle consistait à rédiger un rapport afin de transmettre les résultats principaux aux personnes qui n'ont pas pu participer à la recherche mais qui sont concernées par ces réflexions. La rédaction de ce rapport a été menée de façon participative, avec l'implication des membres de chacun des groupes dans l'écriture ou la relecture. D'abord, un comité de rédaction a rassemblé les informations et les analyses des ateliers précédents, et a rédigé les « premiers jets » des chapitres. Ensuite, un comité d'accompagnement s'est chargé de relire et de commenter cette première version, qui a ensuite été retravaillée par les auteurs et autrices des chapitres d'origine. Le texte a alors été relu, corrigé et commenté par un des membres du comité de rédaction afin d'assurer la cohérence et la continuité des chapitres. La version finale a été soumise à chacun.e des participant.e.s du projet pour relecture et approbation avant d'être finalisée, imprimée et diffusée.



L'AIDE ALIMENTAIRE,

c'est quoi ? Comment ça marche ?

Chapitre 2

En Belgique, de nos jours, le recours à l'aide alimentaire ne cesse d'augmenter. Plusieurs centaines de milliers de personnes y font appel pour se nourrir ou pour soulager leur budget. Les formes d'aide alimentaire traditionnelles comme la distribution de colis alimentaires et les restaurants sociaux côtoient des initiatives qui se veulent « innovantes » et de nombreux projets sont régulièrement créés à l'initiative de citoyens ou de CPAS. On a ainsi vu apparaître de nombreuses épiceries sociales dans le paysage depuis le début des années 2000. Les « frigos solidaires », nés de la lutte contre le gaspillage alimentaire, apparaissent également depuis quelques années. De la récolte de fruits dans les jardins au glanage de pommes de terre dans les champs, en passant par toutes sortes d'opérations de collectes d'invendus auprès des commerçants, l'aide alimentaire semble se renouveler. Les préoccupations actuelles concernant la lutte contre le gaspillage alimentaire favorisent cette tendance à la récupération des invendus et surplus de la chaîne agro-alimentaire pour les redistribuer dans le cadre de l'aide alimentaire.

D'où viennent les aliments ?

Les vivres qui sont distribués dans le cadre de l'aide alimentaire proviennent de différentes sources.

- **Les invendus et surplus de la chaîne agro-alimentaire.** Les excédents de production, produits non-commercialisables (en raison d'une erreur d'étiquetage par exemple) et invendus des fabricants, des marchés et de la grande distribution représentent une source d'approvisionnement importante pour l'aide alimentaire. Les mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire adoptées ces dernières années ont favorisé le don de quantités de plus en plus importantes provenant de cette source, ce qui a aussi permis d'améliorer la qualité de l'aide, notamment par l'apport de quantités plus importantes de produits frais tels que des fruits et légumes.
- **Le Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD)** contribue à l'aide alimentaire de manière significative. Grâce à ce fonds, les autorités belges (SPP Intégration sociale) fournissent une série de produits de base (lait, farine, pâtes, conserves de légumes, etc.), de longue conservation aux organisations de terrain. En 2018, les aliments provenant du FEAD ont représenté 41% des approvisionnements qui ont transité par les Banques Alimentaires⁶.
- **Les collectes** réalisées auprès du grand public, notamment dans les grandes surfaces, les entreprises ou encore les écoles.
- **Des achats** sont réalisés par de nombreuses organisations pour compléter leur approvisionnement, notamment en produits frais.
- **D'autres sources**, comme le glanage ou encore l'autoproduction de fruits et de légumes constituent un apport mais celui-ci semble nettement plus anecdotique.

⁶ <http://www.foodbanks.be/fr/> (consulté le 21.03.2019)

Le Fonds européen d'aide aux plus démunis et ses règles

Le FEAD soutient les actions menées par les pays de l'UE en vue de l'« atténuation des formes les plus graves de pauvreté ». En pratique, l'Union européenne octroie une enveloppe budgétaire à ses États membres qui leur permet de mettre en œuvre un programme qui peut prendre différentes formes (aide alimentaire, aide matérielle ou mesures d'assistance non-matérielle).



En Belgique, l'enveloppe disponible est utilisée pour acheter des produits alimentaires, reconnaissables grâce au drapeau européen qui figure sur leurs étiquettes. Selon le règlement élaboré par le Service Public de Programmation (SPP) Intégration Sociale, ces aliments sont destinés à « être distribués gratuitement et exclusivement aux plus démunis ». Les distributions alimentaires doivent obligatoirement être couplées à des mesures d'accompagnement social.

Le FEAD, avec son enveloppe annuelle de 12.397.250,59€⁷, représente une part très importante de l'aide alimentaire distribuée en Belgique.

⁷ Ce chiffre correspond au montant prévu en 2017 par le Programme opérationnel belge (2014-2020) concernant le FEAD. Il se ventile comme suit : 10.537.663,00€ apport du FEAD (85%), 1.859.587,59€ co-financement national (15%). En fonction des années, les montants prévus ont été augmentés d'une part plus importante de co-financement national.

Produits	Nombre d'unités par personne (indicatif)
Lait demi-écrémé (uht)	50 l
Maquereaux	35 conserves
Salade de riz au thon issu de la pêche durable	35 conserves
Farine de blé	20 kg
Café moulu 100% arabica issu du commerce équitable	20 paquets
Pâtes: spaghetti biologiques	20 kg
Pâtes: autre variété	20 kg
Riz	20 kg
Tomates pelées concassées en cubes	35 conserves
Haricots verts entiers très fins	35 conserves
Macédoine de légumes	35 conserves
Haricots rouges	35 conserves
Mousseline de pomme	35 bocaux
Fromage fondu à tartiner	35 boîtes
Confiture aux fraises	10 bocaux
Huile d'olive	8 bouteilles
Chocolat noir issu du commerce équitable	12 tablettes
Muesli aux fruits secs	10 boîtes
Poulet olives et citron	30 conserves
Boulettes sauce tomate	30 conserves

Produits alimentaires distribués pour la « campagne 2018 » - FEAD
Source : SPP Intégration Sociale (2018).

Qui s'occupe de la logistique ?

Les organisations qui fournissent une aide alimentaire fonctionnent généralement avec très peu de moyens. À Bruxelles, les services d'aide alimentaire sont majoritairement portés par des bénévoles (environ 70%) qui utilisent souvent leurs ressources personnelles pour les mettre au service des organisations (ex. véhicule personnel).

Dans ce contexte, l'approvisionnement et la logistique constituent un défi quotidien, mobilisant de nombreux moyens humains, matériels et financiers. Pour aider les organisations dans ce travail, des plateformes logistiques se sont constituées avec des compétences et des moyens professionnels. Les **Banques Alimentaires** sont présentes en Belgique depuis 1985. Elles sont gérées essentiellement par des bénévoles issus de différents milieux (notamment la grande distribution, l'administration, etc.) et ont pour objectif « d'apporter une aide alimentaire aux démunis en luttant contre la faim et le gaspillage de vivres »⁸. En Belgique, elles ne distribuent pas de nourriture directement aux demandeurs d'aide mais jouent le rôle d'intermédiaires en approvisionnant des organisations de terrain : collecte de dons auprès du grand public, récolte d'inventaires de la chaîne agro-alimentaire, logistique du FEAD. On compte neuf banques alimentaires en Belgique.

Ces dernières années, **d'autres plateformes** (Dream, Soli-Food par exemple) et d'autres **outils** (bourseauxdons.be par exemple) ont été créés pour soutenir le travail des organisations de terrain. Ils couvrent aujourd'hui une large portion du territoire belge et sont soutenus par les pouvoirs publics de diverses manières : soutien financier, mise à disposition de locaux, de véhicules, de personnel, participation à la gestion, etc.

Qui distribue l'aide alimentaire à Bruxelles ?

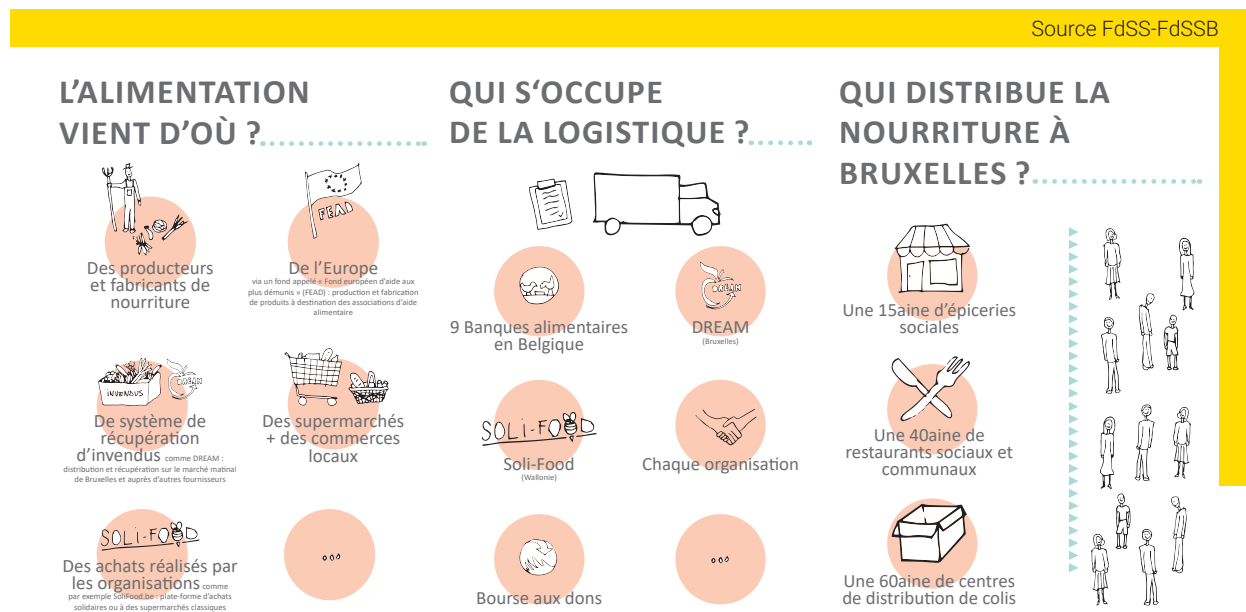
Une centaine d'organisations qui offrent des services d'aide alimentaire sont répertoriées en Région bruxelloise.

Les restaurants sociaux - Les restaurants sociaux permettent à des personnes en difficulté de se nourrir à très bas prix, voire gratuitement. Une quarantaine de restaurants sociaux sont répertoriés en Région bruxelloise. Certains s'adressent à des catégories de population spécifiques comme, par exemple, les personnes sans-abri. D'autres visent des publics plus larges mais conditionnent l'accès au restaurant à l'état de besoin. D'autres, enfin, recherchent surtout la mixité sociale, culturelle et générationnelle. Les prix sont adaptés au public.

Les services de distribution de colis alimentaire - 57 organisations distribuent des colis alimentaires en Région bruxelloise. Près d'un tiers de ces services sont gérés par les volontaires de la Société de Saint-Vincent de Paul. Le reste est pris en charge par différentes associations et par quelques CPAS. Les colis alimentaires sont distribués gratuitement ou contre le versement d'une somme très faible (de 50 centimes à quelques euros) destinée à couvrir les frais générés par l'activité et/ou à permettre un contre-don symbolique. Le contenu des colis est très variable et dépend notamment des moyens et de la philosophie de travail de chaque organisation.

Les épiceries sociales - Les épiceries sociales sont des magasins ouverts aux personnes en situation de précarité où elles peuvent acheter des produits alimentaires et des produits d'hygiène de qualité à un prix inférieur au prix du marché. Les épiceries sociales connaissent un succès grandissant notamment auprès des équipes des CPAS et de la Croix-Rouge de Belgique. 14 épiceries sociales sont actuellement répertoriées en Région bruxelloise. D'autres sont en projet.

⁸ <https://www.foodbanks.be/>



Qui a accès à une aide alimentaire ?

On estime que 55 000 personnes ont recours à une aide alimentaire en Région bruxelloise⁹. Selon les données disponibles, les demandes d'aide ne cessent d'augmenter.¹⁰ La possibilité d'accéder à une aide alimentaire dépend de critères déterminés par chaque organisation, tenant compte des cadres institutionnels. Par exemple, le critère permettant de se voir octroyer des aliments offerts dans le cadre du FEAD est le seuil de pauvreté. Les personnes concernées vivent dans un ménage dont le revenu total disponible est inférieur à 1.139€ net par mois pour une personne isolée ou à 2.392€ net par mois pour un ménage composé de 2 adultes et 2 enfants¹¹. Pour accéder à une aide alimentaire, il est donc généralement nécessaire de prouver, à l'occasion d'une enquête sociale et au moyen de documents probants (factures d'énergie, loyer, etc.), que l'on répond bien aux critères d'accès. Il en va de même pour un éventuel renouvellement de l'aide.

⁹ Hubert, H.-O., Vleminckx, J. (2016) L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain. Rapport de recherche d'action, Bruxelles : FdSS-FdSSB.

¹⁰ Au niveau national, le nombre de bénéficiaires du FEAD est passé de 225.549 personnes en 2014 à 300.526 personnes en 2017. Cette tendance à la hausse est également visible sur une plus longue période si on prend les données publiées par la Fédération belge des Banques Alimentaires qui avance le chiffre de 157.151 personnes aidées via ses circuits en 2017 contre 69.938 en 1995 (<http://www.foodbanks.be>).

¹¹ SPP Intégration Sociale (2018), *Distribution Gratuite de denrées alimentaires mises à la disposition des CPAS et organisations partenaires agréées dans le cadre du fonds européen d'aide au plus démunis – Règlement 2018*.

LES RELATIONS INÉGALES

entre praticien.ne.s et bénéficiaires de l'aide alimentaire

Chapitre 3

« Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. » Déclaration universelle des droits de l'Homme, art. 1.

Les premiers échanges entre les groupes de pairs participant au projet ont fait ressortir l'existence de positionnements différenciés en fonction de la place que les participant.e.s occupent par rapport au système d'aide alimentaire : des personnes directement concernées par une demande d'aide, des travailleurs et travailleuses ou bénévoles qui partagent une expérience directe de ces aides et des chercheurs et chercheuses qui ont une connaissance d'enjeux sociétaux liés à l'alimentation et/ou à la pauvreté, mais qui sont moins impliqués au niveau personnel.

D'un côté, l'engagement des travailleurs et des bénévoles actifs dans l'aide alimentaire qui participent à cette recherche s'appuie sur des valeurs fortes. Ils s'accordent sur le principe que tout être humain a des droits. Pour eux, le respect des personnes et de ces droits doit être au cœur des projets d'aide alimentaire. Il en découle un souci pour la qualité des produits et des services ainsi que pour la diversité de l'offre.

D'un autre côté, les personnes qui vivent en situation de pauvreté subissent des contraintes (notamment le manque d'argent et d'autres ressources) qui limitent les possibilités de choix et imposent parfois de demander de l'aide. Selon les militant.e.s, le fait même de devoir demander une aide alimentaire est vécu comme une humiliation et une atteinte à la dignité. Les personnes qui sont obligées de recourir à ces aides sont soumises à toutes sortes de violences.

Elles doivent se dévoiler et se justifier constamment : Qu'est-ce qu'on fait ? Qu'est-ce qu'on dépense ? À quel magasin on va ? Les personnes se sentent contrôlées, jugées, malmenées par des services et des institutions. Il y a le regard, le non-respect, le rejet, le refus. Il y a aussi la parole, la communication. Et la honte qui revient continuellement. En outre, elles ont le sentiment que l'aide dépend surtout de la chance : la chance de tomber sur le bon service ou sur la bonne personne. Et finalement, une fois dans l'aide alimentaire, elles n'ont pas accès aux aliments comme elles le souhaiteraient.

« D'après les règles, il faut avoir des papiers, une adresse, ... Et alors si la personne a envie, elle accepte et si elle n'a pas envie, elle n'accepte pas. Alors qu'au magasin si tu veux une bouteille, tu la prends et voilà. » (Un.e militant.e, atelier 5)

« On n'est pas un citoyen à part entière, on doit prendre sur soi. » (Un.e militant.e, atelier 1)

« C'est dur de faire un premier pas jusqu'à la banque alimentaire. On a quand même une fierté. Un jour il y a une personne qui a dit « Ta fierté, faut la retirer, derrière ton dos, et avancer pour aller chercher le colis » et ça veut dire aussi que par exemple si vous avez des enfants, faut se battre, qu'ils aient à manger le soir, donc on met sa fierté derrière le dos et donc faut avancer pour aller chercher le colis, et faut le faire pour les enfants. Et on n'a pas le choix. » (Un.e militant.e, atelier 1)

Sur fond de dignité bafouée, les récits racontés par les praticien.nes et les militant.e.s mettent en scène des situations vécues dans des services d'aide alimentaire où le manque de respect est réciproque.

Constats

Au cours de la restitution des premiers travaux menés par les groupes de pairs, le rapporteur du groupe des praticien.ne.s est amené à donner une vision des relations entretenues entre bénéficiaires et praticien.ne.s¹². Cette vision n'est pas partagée par l'ensemble du groupe de pairs, mais elle est révélatrice du regard que certains intervenants portent sur leur action où le « couple » praticien-bénéficiaire affronte ensemble les difficultés et les obstacles auxquels ces derniers sont confrontés.

« Avec un sentiment de complémentarité entre celui qui émet le besoin de rechercher quelque chose, et celui qui offre l'aide. L'idée est de créer une complémentarité entre les bénéficiaires et les bénévoles, les acteurs sociaux. C'est aussi de pouvoir créer une émancipation des bénéficiaires, qu'on n'est pas soumis à une offre, qu'on est libre de chercher les produits. On ne dit pas qu'on va chercher tel produit, tel panier, telle organisation. Je suis libre de choisir ce que je veux. [...] Le fait de pouvoir proposer, ça crée un sentiment de complémentarité. On se sent à deux. On se sent appartenir à quelque chose. On franchit l'obstacle à deux et pas à un. On est ensemble face à une difficulté. » (Un.e praticien.ne, atelier 1)

Cette description altruiste sera très vite écartée par les autres participant.e.s de la recherche. Ceux-ci observent au contraire l'inégalité de la relation liée au pouvoir. La relation d'aide implique un rapport inégal où les praticien.ne.s ont le pouvoir de déterminer les conditions de l'aide ou, du moins, exercent un pouvoir sur les bénéficiaires.

Ainsi, pour un.e militant.e « celui qui donne a toujours la main au-dessus de celui qui reçoit », tandis que pour un.e praticien.ne « les associations ont un pouvoir sur les personnes, le don induit ça ».

Le sentiment de se trouver dans une relation de domination subie peut avoir plusieurs origines, selon, par exemple :

- La « philosophie » de l'association et ses modes de fonctionnement ;
- La taille de l'organisme et/ou le nombre de personnes servies qui peuvent permettre aux praticien.ne.s de passer plus ou moins de temps avec les bénéficiaires ;
- Le type de service : les services de distribution de colis alimentaires paraissent être l'endroit où se vit le plus de violence. Les restaurants sociaux et les épiceries sociales semblent quant à eux moins cristalliser ces expériences dégradantes ;

¹² Nous employons ici le terme de praticien.ne pour évoquer non seulement les travailleur.se.s sociaux.ales mais également les bénévoles impliqués dans des projets d'aide alimentaire.

- La situation socio-économique des personnes bénéficiaires : il est possible que plus les personnes sont dépendantes du service, plus elles peuvent ressentir la domination de l'organisation et les effets de celle-ci. Les bénéficiaires fréquentant les restaurants sociaux dans l'objectif premier de maintenir, préserver, entretenir leur réseau social paraissent ainsi être dans une relation moins inégalitaire avec les praticien.ne.s qu'une personne dont l'accès au restaurants sociaux est une nécessité pour s'alimenter.

Cette relation inégale entre les deux groupes est décrite par les bénéficiaires comme étant une expérience infantilisante : ils et elles se sentent mis à l'écart des processus de décision sous prétexte de leur incapacité à en prendre de bonnes. L'adjectif « paternaliste » sera ainsi largement repris pour qualifier la relation tout au long du processus de recherche.

« Ensuite, il y a l'idée du paternalisme. Le sentiment que les services sociaux décident pour les demandeur.euse.s d'aide parce qu'ils ne sont pas capables de le faire eux-mêmes fait écho dans notre groupe. On les prend pour des bébés. » (Porte-parole des militant.e.s, atelier 3)

Cette relation inégale rend possible les mesures disciplinaires répressives (sanctions, exclusions, etc.) ou incitatives, « corrigeant » ainsi les mauvais comportements ou récompensant les bonnes conduites, appliquées parfois dans certaines organisations. D'autres mesures répondent à des motivations éducationnelles, ce qui renforce la perception paternaliste des relations praticien.ne.s-bénéficiaires.

Les conséquences extrêmes de certaines de ces mesures, une privation temporaire de l'accès à l'aide alimentaire par exemple, peuvent être mal vécues par les bénéficiaires. Elles semblent parfois injustifiées ou disproportionnées au regard du ou des comportements ayant entraîné ces mesures.

« Je me suis dit que le pouvoir du bénévole sur moi, c'est qu'il peut m'exclure. C'est ça, la vraie sanction. Mais sinon, je ne me sentais pas vraiment menacé. » (Un.e universitaire, atelier 4. Lors du théâtre-forum, l'universitaire est acteur de la scène, dans la file pour prendre un colis)

« Donc c'est une injustice parce qu'on sanctionne quelqu'un sur quelque chose auquel il a droit à cause d'un comportement. Les personnes qui connaissent ce genre d'endroit, vous trouvez que quelqu'un qui est là pour la sécurité, c'est utile ? C'est nécessaire ? » (Animatrice du théâtre-forum, atelier 4)

Les participant.e.s ont évoqué à de nombreux moments qu'on trouve au cœur de ces problèmes relationnels le manque ou l'absence de communication, de dialogue, la possible barrière de la langue, le manque de compréhension mutuelle de part et d'autre (voir Chapitre 6).

« Peut-être que c'est aussi une forme d'égoïsme et de l'abus mais pourquoi ? On a aussi pensé que de part et d'autre, il y a un manque de respect. Ils ne se comprennent pas, il n'y a pas assez de dialogue entre les deux personnes. Par ailleurs, une phrase disait que le demandeur d'aide parlait mal la langue. Est-ce que c'était une barrière de langue ? Que le demandeur d'aide ne comprend pas toujours ce que le bénévole lui demande ? » (Un.e militant.e, atelier 3)



Raisons

Les différentes raisons évoquées au cours de ce processus pour expliquer cette relation inégale peuvent être classées en trois niveaux distincts : le **niveau micro** (les interactions interindividuelles), le **niveau méso** (les interactions entre les individus et l'institution) et le **niveau macro** (les interactions entre les individus et le reste de la société).

Au niveau interindividuel, les violences que subissent les bénéficiaires seraient produites par les préjugés que les praticien.ne.s et les bénéficiaires ont les uns sur les autres. Leurs interactions seraient ainsi conditionnées par les idées préconçues de chacun.e Mais ce sont essentiellement les bénéficiaires qui pâtissent de cette relation de domination.

« On peut aborder la question par une autre lecture. Un autre auteur disait que les situations de violence chez des personnes normales peuvent provenir de l'interaction entre les uns et les autres. Par exemple, si le bénévole pense que le demandeur d'aide est un profiteur ; le demandeur d'aide pense que le bénévole est un fasciste, cela peut entraîner un tourbillon de violence, qui se renforce. » (Un.e universitaire, atelier 3)

Cependant, plus que des problèmes de communication interindividuelle, ce sont des processus institutionnels qui produiraient une violence. En effet, les règles sont, le plus souvent, unilatéralement décidées par les associations ou institutions sans que les usagers puissent avoir de prise sur elles.

« Une autre chose importante selon nous, c'est que les règles sont définies par les institutions d'aide alimentaire, sur lesquelles les usagers n'ont aucun pouvoir : les règles leurs sont imposées. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Pour pouvoir avoir accès à l'aide alimentaire, les bénéficiaires doivent nécessairement se placer dans une position d'acceptation du système et de ses règles.

« On a parlé aussi d'une ambiance dans laquelle les bénéficiaires sont dans un rôle d'acceptation du système, face à l'exclusion d'autres bénéficiaires. » (Porte-parole groupe mixte, atelier 4)

« Après ce n'est pas qu'ils se sentent bien avec ça, mais ils acceptent parce qu'ils n'ont pas le choix. » (Un.e universitaire, atelier 4)

« Mais le bénéficiaire met sur ses épaules l'exclusion des autres. Et la dame du service le rassure, mais ne remet rien en question du système. Elle n'entend pas que l'exclusion des autres bénéficiaires puisse être choquante. (Porte-parole groupe mixte, atelier 4)

Enfin au niveau macro, les inégalités observables dans l'ensemble de la société se répercuteraient au sein des services d'aide alimentaire. Une autre hypothèse a été soumise au groupe sans être partagée par tous :

« On a aussi parlé du mépris qui existe entre les deux côtés et qui pourrait venir d'une incompréhension. Par exemple, on avait parlé dans un atelier des produits périmés et du droit des associations à les distribuer, alors que les usagers considèrent cela comme une violence de recevoir les rebuts. Il y a un décalage entre les deux parties. On s'est aussi



dit que les deux groupes sont issus de situations économiques différentes et donc ne peuvent pas toujours se comprendre ou se mettre à la place les uns des autres. En fait, les inégalités plus globales de la société se répercutent au niveau de l'aide alimentaire. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

« Il y a aussi l'incompréhension, le manque d'information et les préjugés, parce qu'on n'a pas le même style de vie. » (Un.e militant.e, atelier 5)

Pistes

Face à cette situation, la première piste évoquée concerne la formation des praticien.ne.s de l'aide alimentaire (travailleurs et bénévoles). Bien que le contenu de cette formation n'ait pas été abordé, l'idée d'une formation commune praticien.ne.s-bénéficiaires a été mise sur la table.

« Que ce soit du travail pro ou militant ou bénévole, dans tous les cas, pour tous les gens travaillant dans ces structures-là, la formation c'est une vraie piste. La formation est systématique ? Ce serait une piste de solution. » (Un.e universitaire, atelier 5)

« Alors une formation en croisement des expériences ? Car vous parlez aussi de formation pour les bénéficiaires sur leur droit sur votre tableau [...] on ne pourrait pas imaginer une formation commune [...] pour imaginer une lutte commune ? » (Membre équipe de coordination, atelier 5)

La deuxième piste a été, quant à elle, plus largement discutée et considérée unanimement comme intéressante à approfondir : afin de renverser ce rapport inégalitaire, il semble nécessaire que les bénéficiaires participent pleinement aux prises de décisions. Des modèles participatifs et, plus encore, de cogestion pour organiser l'aide alimentaire, permettraient aux bénéficiaires de passer d'un rôle passif en subissant les choix faits pour eux, à un rôle actif en participant à l'établissement des règles.

« Quand on est considéré juste comme bénéficiaire de l'aide alimentaire et qu'on considère que la personne qui reçoit de l'aide alimentaire n'a rien à dire, elle n'a pas de pouvoir d'agir. Si on dit que la personne a une valeur, s'il faut considérer la dignité de la personne, alors le pouvoir d'agir doit exister. On veut se poser la question sur la possibilité d'avoir le choix et de ne pas être que dans un rôle passif. La possibilité non seulement d'accepter et recevoir, mais aussi de refuser. » (Un.e universitaire, atelier 2)

« La communication, c'est un truc très facile de dire, oui on va faire plus de com, mais en fait c'est peut-être un truc de gouvernance, de cogestion, on va réfléchir ensemble, et établir les règles ensemble. » (Un.e universitaire, atelier 5)

Prolongeant cette idée, la création d'une FUSS (Fédération des Usagers des Services Sociaux) est proposée.

« [...] Un espace où les personnes puissent s'exprimer. Les gens qui bénéficient de l'aide alimentaire pourraient venir s'exprimer [...] prendre des décisions quant au fonctionnement des organisations de l'aide alimentaire. On essaierait de définir des objectifs communs entre les usagers et les services d'aide. Un autre objectif serait de former les usagers aux droits qu'ils ont, les sensibiliser, pour leur permettre de réclamer leurs droits. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Questionnements

Dans cette relation aidant-aidé, il est apparu difficile de trouver une solution parfaite permettant de gommer définitivement l'inégalité propre à ce rapport. Lors de la dernière séance, consacrée à la synthèse des discussions ayant eu lieu au cours de la recherche, deux praticien.ne.s ont ainsi été amené.e.s à conclure que, si les solutions proposées permettaient des situations moins dégradantes pour les usagers, elles ne permettraient pas de mettre fin à l'inégalité inhérente à cette relation. D'autant plus si les raisons de cette inégalité sont à chercher à l'échelle de la société dans sa globalité.

« Cela nous paraît atténuer les situations dégradantes mais pas violentes, c'est donc un premier pas. Ça soulage mais ça ne règle pas le problème global [...] ça c'est notre questionnement du coup. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Un second questionnement s'est posé sur l'équilibre à trouver entre d'une part, la nécessité de proposer un cadre règlementaire permettant de garantir une certaine équité entre les différents bénéficiaires et d'autre part la mise en place d'une organisation appliquant froidement des décisions bureaucratiques (voir Chapitre 4).

« Entre cette nécessité de donner un visage humain au bénéficiaire, d'humaniser un système qui paraît froid, mécanique, et bureaucratique ; et d'un autre côté de mettre des règles bureaucratiques pour garantir une égalité des droits. » (Un.e universitaire, atelier 5)



La légitimité des **CRITÈRES D'ACCÈS** et des **RÈGLES** dans l'aide alimentaire

Chapitre 4

Les personnes qui demandent une aide alimentaire vivent généralement des situations extrêmement précaires et sont, dès lors, très dépendantes des aides qu'elles reçoivent. À travers leur demande d'aide, elles se trouvent confrontées à des institutions qui ont chacune des règles et des modes de fonctionnement propres. Les décisions qui sont prises par ces institutions influencent leurs conditions de vie. Elles diminuent ou augmentent les possibilités de choix dont elles disposent ainsi que leur sentiment d'être respectées ou, au contraire, d'être déconsidérées.

Constats

COMPLEXITÉ, MANQUE DE LOGIQUE ET DE TRANSPARENCE DES CRITÈRES ET DES RÈGLES DANS L'AIDE ALIMENTAIRE

L'aide alimentaire dépend généralement de **critères** et de procédures qui varient d'une organisation à l'autre. À part certains restaurants sociaux, rares sont les organisations dont l'accès est ouvert à tous.

Pour déterminer qui a droit à une aide alimentaire, la plupart des organisations utilisent un critère financier. Le seuil de pauvreté constitue à cet égard une référence, notamment pour la distribution des colis alimentaires composés de produits du FEAD. Le revenu ou le « reste à vivre » (soustraction des frais fixes aux rentrées mensuelles pour voir ce qu'il reste à la personne/au ménage pour se nourrir) sont ainsi examinés pour vérifier si la personne (ou le ménage) vit sous le seuil de pauvreté.

Le critère géographique est également très fréquent : habiter telle commune, tel quartier, telle rue, voire telle paroisse. À côté de ces critères très répandus, d'autres existent comme celui d'accepter un suivi social ou encore de disposer d'une autorisation de séjour sur le territoire.

Sur base de ces critères, les **procédures d'accès** varient également d'une organisation à l'autre. En certains lieux il est nécessaire de fournir un papier du CPAS, en d'autres il faut rencontrer un.e assistant.e social.e du service. Mais le plus souvent, les personnes doivent, à un moment ou à un autre, fournir des documents attestant de leur situation : papier du CPAS, du chômage, preuve de paiement du loyer, preuve des remboursements éventuels à des créanciers, etc.

Ces enquêtes sociales auxquelles les personnes sont soumises pour obtenir une aide alimentaire peuvent être vécues comme une intrusion très pénible dans leur vie privée.

« Vous savez les conditions qu'il faut pour avoir un colis [de ce service]? Il faut donner trois mois de salaire, extraits de compte, toutes les indications privées (factures de gaz, électricité, eau) et après seulement ils prennent une décision si tu as droit au colis alimentaire. Si tu dépases un certain montant, tu n'y as droit que tous les deux mois. »
(Un.e militant.e, atelier 1)



Une fois qu'elles ont accès à une aide, un certain nombre de **règles** s'imposent aux personnes. Ces règles déterminent notamment la durée et la fréquence de l'aide, si l'aide est payante ou gratuite, les quantités auxquelles les personnes ont droit, etc. Des règles explicites ou implicites (ressenti d'un « mauvais regard ») déterminent également les comportements qui sont tolérés au sein des organisations. Les militant.e.s

pointent la violence de ces règles, notamment lorsqu'elles s'accompagnent de contrôles, voire de sanctions : exclusion d'un service, refus d'un colis, etc.

Les militant.e.s expliquent également qu'en matière de critères, de procédures d'accès et de règles, les pratiques sont extrêmement variées et peu transparentes dans le monde de l'aide alimentaire. Elles varient d'une organisation à l'autre et parfois d'un service à l'autre, au sein d'une même organisation. Pour eux elles ne semblent suivre aucune logique.

DES TENSIONS AUTOUR DE LA QUESTION DES CRITÈRES ET PROCÉDURES D'ACCÈS

Les participant.e.s à la recherche observent une série de tensions relatives aux critères d'accès à l'aide alimentaire.

Premièrement, celle de savoir s'il faut **élargir ou réduire l'accès à l'aide à travers les critères**. En effet, en fonction des critères mis en place et qui s'imposent comme une condition, on ouvre ou on ferme la porte aux personnes qui viennent demander une aide. On cible plus ou moins largement les bénéficiaires. Pour les praticien.ne.s, cela pose un certain nombre de questions : qui sont les bénéficiaires ? Faut-il aider plus de monde avec une moindre quantité ou l'inverse ? Faut-il cibler les gens qui ont le plus de difficultés parmi les pauvres ? Faut-il, au contraire élargir le système pour le rendre accessible à un plus grand nombre ?

On observe ainsi deux tendances contradictoires :

D'une part, **une tendance qui tire dans le sens d'un resserrement des critères sur un public spécifique** afin, notamment, d'éviter les abus. En effet, lorsqu'on évoque la question des critères d'accès, la figure du « profiteur » s'invite dans le débat. Les militant.e.s, notamment, s'insurgent face au fait que l'aide puisse bénéficier à des personnes qui n'en ont pas besoin (ou qui en ont moins besoin).

D'autre part **une tendance (beaucoup plus soutenue par le groupe) qui va dans le sens d'un élargissement des critères** afin de permettre à davantage de monde d'accéder à une aide. Les critères d'accès imposent, en effet, des seuils qui excluent des personnes qui connaissent des difficultés, dont des travailleurs pauvres mais aussi des chômeurs ou des personnes qui bénéficient du RIS.

« T'es peut-être juste au-dessus de la limite (et donc t'as pas droit à l'aide) mais c'est encore durdur. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

« L'aide alimentaire : il y a des familles qui en ont besoin et qui en ont pas. » (Un.e militant.e, atelier 3)

Une seconde tension, très vivante parmi le groupe des militant.e.s, a trait au fait **à la fois de vouloir qu'on tienne compte de leur réalité, de leur contexte et de leur réel pouvoir d'achat et à la fois d'avoir des résistances par rapport au fait de se dévoiler** et de justifier toute leur vie.

Dans le même ordre d'idée, les groupes pointent finalement une tension entre, d'un côté la nécessité de donner un visage humain aux personnes qui demandent une aide, d'humaniser un système qui paraît froid, mécanique, et bureaucratique (donner une place au vécu), et d'un autre côté, de mettre en place des règles bureaucratiques pour garantir une égalité des droits (une justice impartiale).

DES RÈGLES QUI NE TIENNENT PAS SUFFISAMMENT COMPTE DES BESOINS RÉELS DES PERSONNES ET DE LEURS PROCHES

En pratique, les règles imposées par les organismes d'aide alimentaire ont un effet sur l'aide que les personnes reçoivent. Certaines personnes peuvent ainsi se voir attribuer des quantités ou des produits qui ne correspondent pas à leurs besoins (selon leur état de santé, préférences culturelles, habitudes, envies, âge des enfants, etc.)

Un des récits analysés met en scène une personne qui, dans un service de distribution de colis alimentaires, cherche par différents moyens à prendre plus de produits que ce qui est autorisé et outrepassé les règles du service. La règle a-t-elle été comprise par la personne ? Quoi qu'il en soit, les militant.e.s insistent sur le fait que les besoins réels des personnes et de leurs proches ne sont pas suffisamment pris en compte par les services sociaux (familles nombreuses, solidarités avec d'autres personnes). Ils expliquent qu'en tant que bénéficiaire, on n'agit pas forcément pour soi mais dans un contexte de solidarité, dans une logique qui dépasse son intérêt direct, pour le bien des autres ou même de la société plus largement. Ils racontent ainsi des situations où ceux qui ont droit à des aides essaient de prendre plus pour donner à ceux qui n'y ont pas droit.



« Quand une personne a des difficultés pour arriver à la fin du mois, on devait essayer de savoir comment arriver à nourrir sa famille, nourrir ses enfants, et tout le monde qui est autour de nous. » (Un.e militant.e, atelier 3)

De leur côté, les intervenants ne sont pas toujours conscients de cet enjeu lorsqu'ils sont confrontés à des demandes d'aide.



« On a été frappé par le fait que ce qui est mis en avant c'est d'aider d'autres personnes et pas uniquement sa famille. » (Un.e praticien.ne, atelier 3)

LA CHANCE QU'ON A OU PAS

Les travailleurs et les bénévoles impliqués dans des organismes d'aide alimentaire agissent généralement de bonne foi. Pourtant, les militant.e.s témoignent du sentiment d'être soumis à une forme d'arbitraire : l'aide dépend de la chance que l'on a ou pas. La chance, c'est de tomber sur la bonne personne. Ce n'est pas la même chose s'il y a une ou deux personnes pour accueillir les demandes. S'il y a deux personnes, cela permet, par exemple, de s'adresser à celle qui sera plus compatissante, bienveillante, qui comprendra et prendra en compte la situation spécifique du demandeur ou de la demandeuse. En effet, du point de vue des militant.e.s, le traitement, l'accueil et l'écoute sont différents en fonction de la personne qui accorde l'aide et ce, indépendamment du type de service (association, CPAS).

De leur côté, les professionnel.le.s reconnaissent que pour avoir accès à une aide, le fait de s'adresser à un service ou à un autre n'a pas le même effet.

« Il arrive que des gens viennent chez nous et disent que l'assistant social (AS) du CPAS dit que j'ai droit à rien, je suis révolté. Ce que nous disons « peut-être ça n'était pas une bonne AS pour toi, vas en voir une autre » et souvent les gens reviennent avec une attestation d'une AS qui a attesté de son droit. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

On observe ainsi une double inégalité dans l'application des règles : d'une part en fonction du demandeur ou de la demandeuse (s'il y a prise en compte de sa situation spécifique) et, d'autre part, en fonction du personnel qui reçoit. Il y a toujours quelque part un « oui » ou un « non » qui est formulé, qui n'est pas toujours compris et qui est parfois ressenti comme étant énoncé « à la tête du client ».

Ce flou et cet arbitraire ressentis par les personnes qui font appel à l'aide peuvent générer de la violence mais aussi des tensions et de la concurrence entre bénéficiaires. En outre, cela peut décourager certaines personnes de faire appel à l'aide alimentaire. Cela peut également inciter certains demandeur.euse.s à « mentir » (d'autres y voient une forme de débrouillardise) pour obtenir des droits. S'engage alors un cercle vicieux fait de règles, de mensonges (ou débrouillardise), de rupture de confiance, etc.

Raisons

De nombreux freins (argent, temps, santé, absence de logement, mobilité, etc.) limitent les possibilités et les choix qui s'offrent aux personnes qui vivent en situation de précarité. Leurs manques et besoins, leurs droits (à une alimentation saine ou à une vie digne par exemple), leur désir d'émancipation (« pas devoir demander », « devenir libre ») peuvent être reconnus comme légitimes par les intervenant.e.s. On observe néanmoins un décalage entre les attentes et aspirations des bénéficiaires de l'aide alimentaire et les objectifs des intervenant.e.s dont les possibilités d'action dans le cadre de l'aide alimentaire sont limitées.

« Oui, ça peut être une idée, le fait d'être plus autonome. [...] Ça peut être le cas d'être libre et de plus devoir faire face à l'offre. [Mais] là, on est dans une offre, une structure. » (Un.e praticien.ne, atelier 1)

LE POURQUOI DES RÈGLES

Les critères et les règles imposés dans le cadre de l'aide alimentaire sont définis par les associations et CPAS qui mettent ces aides en œuvre en tenant compte des cadres généraux auxquels ils sont soumis par les banques alimentaires, l'AFSCA, le FEAD, etc. En outre, un certain nombre de règles et de critères sont également définis pour garantir le bon fonctionnement de ces services d'aide alimentaire. Ces règles sont alors fixées en fonction de la philosophie et des missions propres à chaque organisation (ex. soutien aux ménages en médiation de dettes pour les unes, refus des personnes sans papiers pour les autres, etc.)

Dans ce contexte, les travailleurs et les bénévoles sont les garants du cadre. Ils veillent au respect de la règle qui, au sein des organisations, remplit selon eux plusieurs fonctions :

- Protéger les salariés ou les bénévoles : Face à une demande d'aide, c'est la règle qui impose les décisions et pas un choix personnel du bénévole. Cela permet aux bénévoles de se protéger derrière la règle comme derrière un paravent.

« Pour le bénévole, c'est dur psychologiquement de ne pas savoir faire plus, donner davantage. Pour éviter de ressasser tout ça quand ils rentrent chez eux, ils se « cachent » derrière la règle qu'ils doivent appliquer. Ils se protègent en mettant une règle. » (Un.e praticien.ne, atelier 3)

- Équité : La règle permet aussi de respecter une forme d'équité. On ne donne pas forcément la même chose à tous. Les quantités et produits proposés dépendent notamment de la taille de la famille. La règle permet alors d'objectiver les quantités données à chacun.



- Peur de manquer et préserver la logique de choix : la logistique et l'approvisionnement sont des défis constants pour des organisations d'aide alimentaire confrontées à des ressources limitées. La peur de ne pas avoir assez de ressources pour faire face à toutes les demandes est une constante dans les services d'aide alimentaire. La règle sert donc à la gestion des stocks et formalise les options choisies par les organisations : ne refuser personne, aider le plus grand nombre ou au contraire aider moins de monde avec plus de produits. Elle permet, par exemple, de préserver les possibilités offertes à chacun de choisir dans une gamme de produits en limitant les quantités que chacun peut prendre : « on veut que la dernière personne ait aussi le même choix de produits que les autres ».
- Manque de confiance et paternalisme : Les praticien.ne.s notent que dans certains cas les règles répondent également à un manque de confiance - variable selon les institutions - envers les demandeur.euse.s d'aide. La règle vise alors soit à lutter contre les « profiteurs », soit à décider à la place des personnes qu'on n'estime pas capables de décider par elles-mêmes (paternalisme). Le sentiment que les services sociaux décident pour les demandeur.euse.s d'aide parce qu'ils ne sont pas capables de le faire eux-mêmes trouve un écho dans le groupe des militant.e.s qui ressent souvent ce sentiment qu'on prend les usagers des services sociaux pour des incapables ou des bons à rien.

MANQUE ORGANISÉ

Tous les groupes s'accordent pour pointer que le fond du problème se situe à un autre niveau. L'aide alimentaire et la définition de ses règles prennent place dans une société où le manque est organisé : il y a des personnes pauvres qui n'ont pas assez d'argent et, dans les services d'aide alimentaire, il n'y a pas assez de nourriture pour donner à tout le monde. Cela met les services dans une situation difficile. Ils doivent se débrouiller pour choisir et répartir la nourriture entre les familles et selon des critères de quantité. Cette situation induit le besoin de définir des règles et conduit à des situations où les bénévoles et les demandeur.euse.s d'aide n'ont pas le choix. Les uns doivent faire respecter leur cadre, et les autres sont contraints de l'accepter.

L'effort des praticien.ne.s et des bénévoles porte alors sur le confort des personnes à l'intérieur de ce cadre. Ils tentent de proposer des aménagements comme par exemple permettre aux personnes de choisir les produits qu'elles souhaitent prendre parmi les produits disponibles.

« Ce sentiment d'être à l'aise et se dire qu'au final le bénéficiaire choisit ce qu'il veut, ce qui lui plaît, de se dire je prends ce que je veux finalement. C'est avoir la liberté de volonté, et d'être à l'aise dans ce que je prends. » (Un.e praticien.ne, atelier 1)

Les ateliers permettent d'observer l'effort qui est fait par les praticien.ne.s pour faire au plus « juste ». Il faut appliquer une règle mais laquelle est juste ? Comment la mettre en place ? Quelle est la place des personnes ? Ces constats invitent à questionner les règles au niveau

institutionnel. D'où viennent-elles et quels sont les principes qui guident le choix de ce qui est juste et pas juste ? Cela pose également des questions concernant les marges de manœuvre dont on dispose pour changer les règles. Faut-il changer l'institution ou les règles ? La manière dont sont pensés les services délimite les marges de manœuvre des professionnel.le.s et des personnes qui les fréquentent.

Les praticien.ne.s reconnaissent que les règles imposées aux personnes qui viennent demander une aide peuvent représenter une forme de violence institutionnelle (ex. enquête sociale). Pour les militant.e.s, l'idée que les difficultés qu'ils et elles rencontrent (dans les services et dans la vie en général) soient connues des services et que ceux-ci n'y changent rien est insupportable car le fait que les choses changent ou pas a un énorme impact sur eux. Derrière l'organisation des services, il y a de véritables enjeux pour les personnes.

Du côté des praticien.ne.s on pointe : la diversité des organisations et des pratiques, la diversité dans la manière d'organiser les services, les lourdeurs institutionnelles qui freinent le changement (modifier les règles ça prend toujours du temps). Ils pointent également le fait que parfois en tant que travailleur social ou bénévole, on ne se rend pas compte de ce que la personne peut ressentir quand elle vient chercher son colis ou son repas.

Plusieurs pistes de solutions sont discutées mais il est difficile de percevoir à quel niveau il faut penser un changement. Du côté des praticien.ne.s, même si on imagine des solutions, on ne sait pas vraiment comment agir. À ce niveau, la notion de responsabilité intervient également : à qui adresse-t-on les demandes et revendications ? Qui est responsable ? Qui détermine les règles ? Faut-il changer la relation, les services ou le système alimentaire ?



« L'idée est de réfléchir à une autre manière de réagir pour ne pas se cacher derrière les règles et les institutions comme derrière un paravent. On n'a pas encore trouvé de quelle manière, mais on veut y réfléchir. » (Un.e praticien.ne, atelier 3)

Pistes

Il ressort des récits analysés et des témoignages que dans l'aide alimentaire, les règles ne sont pas toujours clairement établies ni connues des personnes qui ont recours à ces aides. Cela génère un sentiment d'arbitraire et cela fait partie des choses qui sont vécues comme violentes par les personnes qui ont recours aux aides.

Un certain nombre de pistes sont identifiées pour diminuer le sentiment d'arbitraire et la violence ressentie par les personnes mais aussi pour éviter de pénaliser les personnes et tendre vers un système juste et correct :

- L'importance de **prendre conscience de l'impact de l'aide sur les personnes** est noté par les professionnel.le.s. Quels effets, l'aide alimentaire a-t-elle sur les personnes ?
- **Créer des règles ensemble avec toutes les personnes concernées.**
- Les co-chercheurs ont également évoqué l'importance d'**objectiver les décisions** pour qu'elles soient comprises par toutes les personnes concernées.
- **Séparer ceux qui décident de « qui a droit à une aide » (éligibilité) et ceux qui distribuent l'aide** : l'éligibilité du demandeur.euse doit être décidée par un.e assistant.e social.e professionnel.le, formé.e aux méthodes du travail social.
- **Plus de transparence et d'information** sur les règles, tenant compte des difficultés de communication (est-ce que les personnes vont comprendre ?).

- Assurer également la présence d'**une personne qui accueille**, explique les règles et est capable de calmer les tensions lorsque celles-ci s'expriment.
- Une proposition d'amélioration pratique du système, comme par exemple **une carte familiale**, permettrait à différentes personnes d'une même famille d'aller chercher l'aide alimentaire plutôt qu'à une personne précise. Les familles auraient donc la possibilité de s'organiser pour que l'aide soit délivrée indépendamment de la personne qui se présente. Par exemple, si la personne est malade, sa famille reçoit quand même son colis.
- Assurer une **meilleure collaboration entre les services sociaux (notamment CPAS) et les services d'aide alimentaire**.
- **Élaborer un vadémécum de l'accueil et une charte**¹³.
- La **formation** des bénévoles est également cruciale.

La **question de savoir s'il faut permettre des exceptions dans le cadre de l'aide alimentaire** est posée. Le fait de faire des exceptions dans l'application de la règle, par exemple pour prendre en compte la situation particulière des personnes peut, dans un premier temps, être plus confortable pour les travailleurs/bénévoles et les conforter dans une intention bienveillante. Du côté des demandeur.euse.s d'aide, cela peut par contre nourrir un sentiment d'injustice face à l'application d'une règle « à la tête du client ». Si les militant.e.s adhèrent au principe d'équité évoqué par les travailleurs, ils rejettent par contre les exceptions dans la mesure où elles nourrissent un sentiment de manque de transparence, d'injustice et d'être soumis à une forme d'arbitraire, ressenti comme une violence.

Il s'agit donc de **travailler à l'accessibilité à l'alimentation dans un cadre respectueux** (accueil et dialogue respectueux), afin de faire attention aux personnes. Il importe de prévoir quelques exceptions et de tenir compte du principe d'équité mais de ne pas être en permanence dans l'exception. Dans le traitement des dossiers, cela implique d'être à la fois proche des personnes sans tomber dans une approche « à la tête du client ». Cela implique d'être également dans une démarche qui permet la transparence tout en respectant la discrétion au moment des éventuels entretiens (prévoir des espaces séparés).

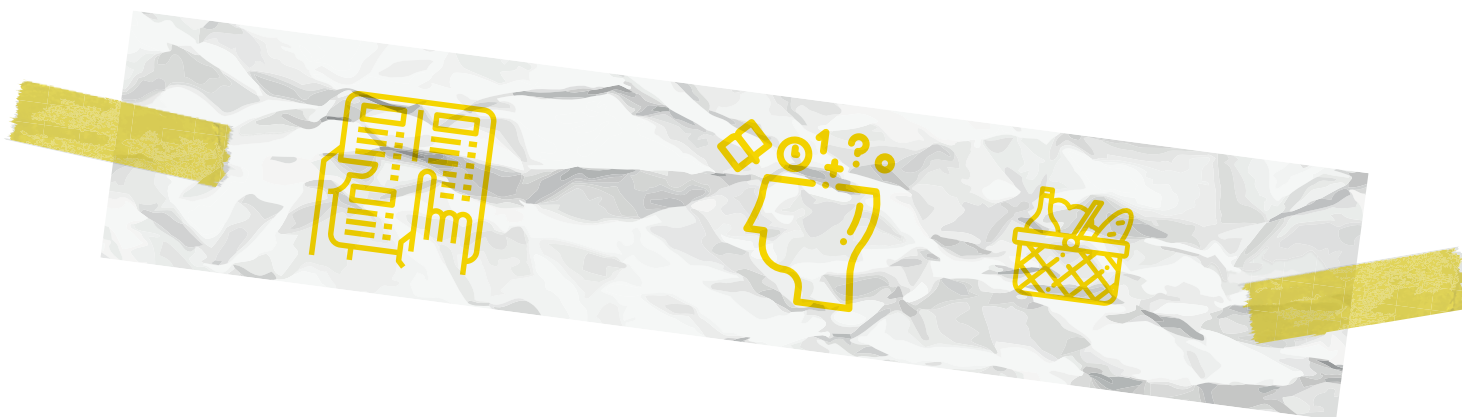
Parmi les autres pistes à explorer, les restaurants sociaux ouverts à tous, les frigos solidaires ou les épiceries mixtes sont identifiés comme des pistes à explorer. En effet, en filigrane des ateliers, la question de la **mise en place d'aides alimentaires sans conditions** est également posée. Cette proposition repose sur l'idée que si on enlève les conditions d'accès, on enlève une grande partie de la violence. Mais dans le contexte de pénurie dans lequel se déroule l'aide alimentaire, cette proposition renvoie inévitablement à celle de la qualité des aides et des quantités qui peuvent être proposées à chaque personne. Les rares expériences des services qui ne mettent pas de conditions pour accéder à des invendus alimentaires (ex. : les frigos solidaires ou les épiceries sociales ouvertes à tous) montrent que ce fonctionnement rend difficile la gestion des quantités pour qu'il y en ait assez pour tout le monde.

¹³ Une charte de l'aide alimentaire a été élaborée par les organisations d'aide alimentaire actives en région bruxelloise (voir www.fdss.be).



Questionnements

Le système actuel avec ses critères d'accès détermine qui sont les personnes qui ont droit à une aide et qui sont les personnes qui n'y ont pas droit. L'aide alimentaire touche près de 5 % de la population en Belgique¹⁴. À ces aides, s'ajoutent des circuits informels en dehors des services d'aide alimentaire répertoriés et/ou reconnus. Ces circuits s'organisent dans les églises, dans les mosquées, chez des particuliers, etc. Pourrait-on imaginer un système qui donne droit à une alimentation saine et durable à l'ensemble des personnes qui ont un revenu plus modeste, ou insuffisant ? Cette approche impliquerait de mettre en place un droit à l'alimentation réellement universel dans la société afin d'éviter de stigmatiser les plus pauvres et d'être obligé de faire un tri trop serré quant à l'accessibilité.



¹⁴ Pour les chiffres de l'aide alimentaire en Belgique voir Hubert, H.-O., Vleminckx, J. (2016) « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Rapport de recherche d'action, Bruxelles : FdSS.

LA SOLIDARITÉ et LA CONCURRENCE entre les demandeurs d'aide alimentaire

Chapitre 5

La question de recherche met en avant la relation entre les demandeur.euse.s d'aide, les services (d'aide alimentaire) et la société. Mais au cours de la recherche, les relations *entre* demandeurs d'aide eux-mêmes sont apparues comme une dimension à traiter également. Notamment en travaillant à partir de trois récits, les groupes ont constaté qu'il existe à la fois de la solidarité et de la concurrence entre les demandeur.euse.s d'aide. Qu'est-ce qui fait que les bénéficiaires se solidarisent ou se désolidarisent ?

Constats

UNE SOLIDARITÉ AVEC D'AUTRES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Lors du premier atelier, le groupe des militant.e.s était le seul à apporter, comme une des représentations du mot « choix », l'**idée du « don »**.

« C'est ce que tu veux. Si tu as le choix de donner. [...] Partager, faire un plaisir. Si on nous donne un colis, on n'a pas toujours le choix de choisir, c'est pas un désir, on se l'impose. » (Un.e militant.e, atelier 1)

Les militant.e.s racontent plusieurs exemples où quand ils reçoivent « trop » ou qu'ils reçoivent des choses qui ne leur conviennent pas pendant une distribution, ils **cherchent à partager avec d'autres**. Comme c'est le cas pour beaucoup d'autres citoyen.ne.s et de personnes actives dans le secteur de l'aide alimentaire, le **gaspillage leur est insupportable**, surtout en sachant que d'autres n'ont rien.

Un membre du groupe des militant.e.s explique aussi la **solidarité intrafamiliale**. Par exemple le « sacrifice » des parents pour que leurs enfants puissent manger :

« [...] Si vous avez des enfants, faut se battre, qu'ils aient à manger le soir, donc on met sa fierté derrière le dos et donc faut avancer pour aller chercher le colis, et faut le faire pour les enfants. Et on n'a pas le choix. » (Un.e militant.e, atelier 1)

Enfin, parmi les différentes situations où on peut observer de la solidarité entre bénéficiaires de l'aide alimentaire, les groupes ont échangé à propos de la **volonté des bénéficiaires de défendre d'autres bénéficiaires lorsqu'ils sont témoins d'un traitement qui leur semble injuste**. Par exemple, des sanctions ou des problèmes avec la qualité ou la quantité des produits reçus.

ENTRE CONCURRENCE ET SOLIDARITÉ

L'histoire se déroule dans un service d'aide alimentaire. [...] Très vite, ce Monsieur réclame plus que le quota maximum ne l'autorise. La personne qui l'accompagne lui explique que cela n'est pas possible de dépasser un certain nombre d'articles et lui demande de restreindre son choix. Monsieur insiste. Le bénévole reste ferme sur sa position. [...] L'accompagnateur repose le cadre, spécifiant que le nombre est limité pour que tout le monde puisse avoir des produits, que les quotas sont fixés en fonction de la composition du ménage et que selon le nombre de personnes faisant partie du ménage, tout le monde a le même nombre de produits pour ne léser personne et ensuite l'accompagnateur avance plus loin. entre temps, le Monsieur en question glisse discrètement un pot de compote dans son sac.[...] - Résumé d'un récit, analysé lors des ateliers 3 et 4

Cette scène décrite dans un récit faisait écho aux expériences des militant.e.s Quart Monde et des praticien.ne.s. Les travailleurs et bénévoles des services de distribution de colis alimentaires, des épiceries sociales et des restaurants sociaux n'ont qu'une **quantité et un choix limités à offrir pour répondre à la demande. Face à cela, les demandeur.euse.s d'aide deviennent des concurrents.**

Le manque, les critères et certaines règles mènent à **des comportements** qui peuvent être **perçus comme des abus ou une transgression de ces règles** : bousculer ou passer avant les autres, prendre plus que ce qui est autorisé, voler, venir plusieurs fois, jeter à la poubelle ce qu'on vient de recevoir, etc. Certain.e.s demandeur.euse.s d'aide sont ainsi vus comme **des « profiteur.euse.s » ou des « égoïstes »**. Ils et elles sont alors **jugé.e.s, voire « rejeté.e.s »**, aussi bien par les autres bénéficiaires que par les praticien.ne.s. De plus, ces



« abus » forcent les organisations à mettre en place et à renforcer un système de règles, de contrôles, d'accompagnement dans le choix, etc. (voir Chapitre 4)

Cependant, en essayant de comprendre la logique du bénéficiaire qui ne respecte pas les quotas dans le récit cité, les militant.e.s **envisagent, à partir de leurs propres expériences, l'existence d'une solidarité** à laquelle les praticien.ne.s n'avaient pas pensé :

« Il veut peut-être aussi aider les autres qui n'ont pas accès aux services d'aide ou pas le courage de faire le premier pas (à cause du jugement, du regard). Des gens ont parfois accès à des aides mais d'autres n'y ont pas droit, ou n'osent pas le faire. Du coup, celui qui y va essaie de prendre plus pour donner aux autres. » (Un.e militant.e, atelier 3)

Par ailleurs, parlant de « ceux qui passent plusieurs fois et prennent trop », et « de gens qui jettent à la poubelle l'aide reçue », les militant.e.s ont mis en avant **des raisons possibles pour expliquer ces comportements qu'eux aussi désapprouvent.**

- Des personnes qui ont toujours connu le manque, ont parfois tendance à collectionner ou à stocker, par peur de revivre le manque.

- Il y a parfois des périodes où les personnes vont mieux et où elles n'ont plus vraiment besoin du colis alimentaire mais elles y vont quand même par peur de perdre leur place. Cela a été dur d'obtenir ce « droit », et elles savent que le lendemain, elles en auront peut-être à nouveau besoin.
- Le plus souvent, les personnes n'ont pas le choix des produits et doivent accepter les colis tels quels, mais il y a des produits qui ne leur conviennent pas du tout. Certains les donnent alors autour d'eux, mais d'autres ont été tellement blessés ou abusés, qu'ils se protègent ou se révoltent contre un système injuste et préfèrent jeter...

Enfin, militant.e.s et praticien.ne.s ont confirmé que **certain.e.s (ex-)bénéficiaires d'aide deviennent bénévoles** dans un service d'aide alimentaire parce qu'ils aiment pouvoir aider ceux qui ont (encore plus) de(s) difficultés. Dans ce contexte, il arrive que les bénéficiaires-bénévoles reproduisent les mêmes jugements, critères et attitudes envers d'autres bénéficiaires que ceux des travailleurs. **Les relations inégales décrites dans le Chapitre 3 sont alors parfois reproduites.**

UN SYSTÈME D'AIDE QUI CRÉE DES RIVALITÉS ENTRE DIFFÉRENTS GROUPES DE PAUVRES

Les militant.e.s pointent dès le premier atelier que :



« [...] pour avoir notre colis alimentaire, on a le droit, mais si la personne qui est pauvre n'a pas son papier d'identité, elle n'a accès à rien. Tout le monde ne sait pas bénéficier des colis alimentaires, il y a certains chômeurs qui n'en ont pas. On ne peut pas dépasser un certain montant. » (Un.e militant.e, atelier 1)

La plupart des services d'aide alimentaire fonctionnent avec des critères d'accès, comme le seuil de pauvreté (voir aussi le Chapitre 4). Le demandeur.euse d'aide doit fournir des justificatifs pour prouver qu'il est « suffisamment pauvre » pour avoir « droit » à cette aide. Mais selon les témoignages des militant.e.s, les **refus, parfois multiples, sont difficiles à vivre** quand on est dans le besoin. Ce type de situation divise une population précaire entre « **ceux qui ont droit** » et « **ceux qui n'ont pas droit** » et crée de la rivalité entre différents groupes de personnes pauvres.

- Par exemple, des travailleurs pauvres, certains chômeurs et des personnes qui dépendent du RIS qui n'entrent pas dans les critères pour avoir accès à l'aide alimentaire mais qui en auraient besoin.
- Certaines personnes dont on a du mal à croire qu'elles ont vraiment besoin de cette aide (des personnes très bien habillées, venant en voiture de luxe, ...).
- Dans plusieurs restaurants sociaux, certains paient leurs repas tandis que d'autres ont accès aux « restants des repas », gratuits, après une heure précise.

Les différences de traitement des bénéficiaires d'un service à l'autre, ou d'une personne à l'autre (voir Chapitre 4) peuvent aussi générer de la concurrence et des tensions entre les demandeur.euse.s d'aide.

L'analyse d'un autre récit a montré comment **le manque de cadre ou d'intervention des responsables** a poussé des **bénéficiaires à rappeler et à imposer des règles à d'autres** qui faisaient la file dans un service d'aide alimentaire. De telles situations créent des tensions supplémentaires entre les demandeur.euse.s d'aide.

Enfin, **les militant.e.s ont exprimé une inquiétude** par rapport aux plus rares initiatives qui distribuent de la nourriture gratuitement ou à des prix très bas, et qui ne mettent **pas de conditions d'accès : en restera-t-il encore assez pour ceux qui en ont vraiment besoin ?**

DÉCOURAGEMENT DE LA SOLIDARITÉ PAR LES SERVICES D'AIDE

Dans les services d'aide, **la solidarité entre les bénéficiaires n'est pas beaucoup encouragée. Elle est parfois même clairement découragée.** Cet élément est apparu lors de l'analyse de récits en théâtre-forum.

« Il y a autre chose d'assez violent et dégradant, je trouve, c'est quand le bénévole dit « Tu ne me ramènes pas tous les autres du CPAS ! », ça individualise la personne. » (Un.e universitaire, atelier 4)

« Il y a une rupture de la solidarité, un chantage, ça met les gens en concurrence. » (Un.e praticien.ne, atelier 4)

En réaction à une proposition d'aller se plaindre pour éviter qu'un problème vécu par les un.e.s (ici, une distribution de nourriture avariée) n'arrive à d'autres arrive à d'autres, les militant.e.s expliquent une autre stratégie :

« Il y a beaucoup de bénéficiaires qui ne viennent pas se plaindre, mais qui vont jeter la nourriture mauvaise. Neuf chances sur dix ils ne vont pas revenir à ce service. Ça va faire de la bouche en bouche, qu'il ne faut pas aller là, parce qu'on te donne des trucs pourris. Et puis ils vont avoir peur de se plaindre, qu'ils n'auront plus de colis. » (Un.e militant.e, atelier 4)

La solidarité prend alors forme en dehors du service (bouche-à-oreille).

Dans l'un des récits mis en scène, un bénéficiaire qui n'a pas causé de problèmes mais qui **a essayé de défendre un autre, s'est fait exclure d'un service d'aide alimentaire.** Face à ce type de situation, les co-chercheurs et co-chercheuses commentent : « on disait qu'il vaut mieux être invisible et ne pas réagir du tout, parce qu'ils risquent de se faire exclure. »

Dans le même récit, un bénéficiaire s'étonne auprès d'une bénévole de l'association de l'exclusion des autres bénéficiaires; il s'inquiète des conséquences pour les exclus (qui n'auront pas d'aide durant quelques mois). La bénévole n'entend pas cette solidarité, elle rassure le bénéficiaire mais elle ne remet nullement en question le système de sanctions dans le service : « Si un autre bénéficiaire est exclu, ce n'est pas ton problème ». Les co-chercheurs et co-chercheuses ont ainsi pu entrevoir une ambiance dans laquelle les bénéficiaires sont dans un rôle d'acceptation d'un système qui les désolidarise des autres bénéficiaires. **Ils acceptent parce qu'ils n'ont pas le choix.**

SOLIDARITÉ INDIVIDUELLE ET CONCURRENCE VERSUS POUVOIR D'AGIR COLLECTIF

Les participant.e.s à la recherche n'ont pas connaissance d'espaces « formels » où des bénéficiaires d'aide alimentaire peuvent se retrouver pour s'exprimer, échanger, s'unir, se soutenir au sujet de cette aide (voir aussi Chapitre 6). Ils ne connaissent pas de groupe dans le cadre de l'aide alimentaire, qui défendrait leurs droits et leurs intérêts de façon collective. Une partie des bénéficiaires participe par ailleurs à d'autres associations, comme ATD Quart Monde, qui travaillent justement sur le pouvoir d'agir collectif des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, pour obtenir l'accès aux droits pour toutes et tous.



Raisons

Qu'est-ce qui mène donc à ce sentiment de concurrence et qu'est-ce qui mène à la solidarité ? Les participant.e.s ont identifié plusieurs facteurs qui jouent en même temps et qui se renforcent les uns les autres.

LE MANQUE GÉNÉRALISÉ

Quand il y a un manque de produits de première nécessité, une offre limitée, il faut se battre pour avoir quelque chose. Est-ce un manque imaginé ? Est-ce un manque réel ? Est-ce un manque organisé ?

Utilisant plusieurs images pour illustrer ce qui leur semblait très important à faire comprendre aux autres groupes de pairs, les militant.e.s ont exprimé plusieurs choses :

« La grande pauvreté = chercher à manger (parcourir toute la ville), à certains moments ne pas savoir se nourrir, nourrir sa famille, nourrir ses enfants, le monde autour de soi ; le manque de moyens et de revenus ; le recul des droits ; il n'y a pas assez pour vivre ; on ne voit pas comment faire autrement que de faire appel à l'aide alimentaire ; il y a des familles qui ont besoin d'aide alimentaire et qui n'en ont pas. » (Un.e militant.e, atelier 3)

Lors de l'analyse d'un récit, les militant.e.s interprètent les comportements des bénéficiaires en lien avec ces situations de manque :

« [Réclamer plus, insister, ramasser beaucoup, etc.] Le demandeur d'aide fait peut-être cela parce qu'il a besoin de plus, parce qu'il a une famille nombreuse et il veut faire comprendre que c'est trop restreint. [...] Remarquez aussi que pour les gens qui ont faim, l'aide alimentaire est un dépannage, ce n'est pas assez pour se nourrir tout le mois ! » (Un.e militant.e, atelier 3)

« Le nœud pour moi, c'est le manque de nourriture à donner. Ce n'est pas la faute des assistants sociaux, de ceux qui servent les colis. » (Un.e militant.e, atelier 3)

« Il y a dans notre société un manque organisé : il y a des pauvres qui n'ont pas assez d'argent et, dans les services d'aide alimentaires, il n'y a pas assez de nourriture pour donner à tout le monde. » (Un.e universitaire, atelier 3 - voir aussi Chapitre 4)

Creusant davantage les causes de ce « manque », les universitaires et les praticien.ne.s disent qu'il ne s'agit pas de la rareté de nourriture. Par contre, ils et elles pointent du doigt **le système de libre marché, le modèle consumériste** et le rôle central de la **grande distribution** dans la chaîne qui relie les producteurs aux consommateurs, créant des inégalités, écrasant les pauvres, **les reléguant à un circuit parallèle pour s'alimenter.**

« Il y a une ré-articulation à faire. Il faut travailler ça car on produit largement suffisamment, il n'y a pas de pénurie mais un problème de distribution et de redistribution. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Regardant les effets de ce problème de (re-)distribution et parlant de la violence entre bénéficiaires au niveau de la distribution des colis alimentaires qui va de pair avec des formes de solidarité, le groupe a vu un parallèle avec ce qui se passe « plus haut », à d'autres niveaux. **Il existe en effet aussi entre associations à la fois une concurrence** (des tensions sont parfois manifestes lorsque les associations vont chercher des produits à la banque alimentaire, par exemple) **et une solidarité pour faire face au « manque ».**

LE FAIT MÊME D'AVOIR DES CRITÈRES D'ACCÈS : « TOI TU ES ASSEZ PAUVRE, TOI NON »¹⁵

Dès le premier atelier, les militant.e.s ont pointé le fait que **tout critère d'accès exclut et que cela crée des tensions** entre ceux qui vivent des situations difficiles, dont certains ont droit à une aide alimentaire, d'autres non. Les universitaires ont nommé la même problématique en liant le mot « CPAS » au « choix » :



« Le CPAS limite les choix et a un grand pouvoir de décision sur les individus. [...] C'est comme un acteur qui peut considérer qui est pauvre, qui ne l'est pas, qui peut être aidé ou non. Qu'est-ce que c'est la pauvreté, et qui a le droit de décider qui est pauvre et qui n'est pas pauvre ? » (Un.e universitaire, atelier 1)

UNE CONNAISSANCE DE L'INTÉRIEUR PERMET UNE SOLIDARITÉ MALGRÉ LA CONCURRENCE

Du côté des bénéficiaires, c'est leur expérience de vie difficile, la connaissance de leur milieu (le manque, la peur, la honte, l'isolement, le non-recours aux droits, etc.) et du (dys) fonctionnement des services d'aide (justification, exclusion, préjugés, etc.) qui leur permet de voir et de **comprendre certains comportements de bénéficiaires qui peuvent paraître, à première vue, abusifs (transgresser les règles, nuire aux autres)**. Ainsi ils développent aussi **une solidarité de survie, de « pairs »**.

Cette solidarité se passe **de façon informelle, parfois « clandestine », par la débrouille**, c'est-à-dire autrement que par la voie des syndicats ou des associations d'usagers. Cela passe par des gestes et des actes et pas seulement par des paroles (plaintes, etc.). D'une part, parce qu'il existe peu d'espaces d'expression (voir Chapitre 6) et d'autre part, parce que ces gestes de solidarité ne sont souvent **pas compris, pas reconnus et pas encouragés par les services d'aide, dont les travailleurs et bénévoles ne connaissent pour la plupart pas la grande pauvreté de l'intérieur**.

LE FLOU, LES RÈGLES INCOHÉRENTES OU ARBITRAIRES

Le flou général ou le côté arbitraire des critères d'accès et des règles dans les services d'aide alimentaire contribuent également à générer des tensions et de la concurrence entre les bénéficiaires. Ceci est bien développé dans le Chapitre 4.

Pistes

AUGMENTER LES REVENUS, ASSURER DES DROITS

Discutant de situations précises vécues comme violentes ou dégradantes, la question a été posée aux militant.e.s si ces cas étaient isolés. Selon les militant.e.s, « *Cela se passe tout le temps comme ça pour nous, que ce soit dans l'aide alimentaire ou ailleurs* ».

Face au manque et à la compétition « pour avoir des restes », les participant.e.s à la recherche qui ont une expérience de la pauvreté ne réclament pas tellement « plus d'aide alimentaire » mais bien **des revenus suffisants et stables, et l'accès effectif à tous les droits fondamentaux** (logement, santé, éducation, culture...).

¹⁵ Voir aussi Chapitre 4

FONCTIONNER SANS CRITÈRES D'ACCÈS, OU ÉLARGIR LES CRITÈRES ET LES DROITS¹⁶

Le groupe a proposé d'étudier et d'explorer davantage la piste des **restaurants sociaux ou des restaurants de quartier qui sont ouverts à tous** ainsi que les **initiatives** qui distribuent de la nourriture gratuitement ou à prix libre **sans** mettre de **conditions**.

« *Moi je connais un garage qui ouvre tous les samedis matins, on te donne ce dont tu as besoin, il faut arriver très tôt mais tu peux prendre ce que tu veux. Ils donnent directement sans rien demander en échange et chacun peut prendre ce qu'il veut : de la viande, des saucisses, des œufs, du pain, etc. On donne directement sans problème. Ils ne demandent pas 50 centimes ou quoi.* » (Un.e militant.e, atelier 4)

L'**expérience des épiceries solidaires** comme l'Uzine à Molenbeek, qui fonctionne sans critères d'accès et dépasse le cadre de l'aide alimentaire, semble présenter des avantages au niveau de l'accès, de la mixité sociale, de la solidarité et de la citoyenneté au sens large et de l'ambiance plus « cool » qu'on y trouve. Mais **les conditions à mettre en place pour dissiper les inquiétudes exprimées** par rapport à la problématique de la concurrence entre personnes qui n'arrivent pas à se nourrir suffisamment et sainement restent à travailler. Il s'agit de :

- Garantir l'accès de ceux qui ont le plus besoin d'aide
- Travailler les liens, pour que ce soit la solidarité et non pas la loi du plus fort, du plus rapide ou encore du plus informé qui y règne
- Répondre aux éventuels abus par des gens qui ont plus de moyens financiers
- Vérifier s'il y a effectivement moins de violences, moins de concurrence, moins d'inégalités.



Une visée encore plus ambitieuse apportée par les universitaires pour éviter les critères et la concurrence, est de voir beaucoup plus large que **« quelque chose comme 30% des personnes avec les revenus les plus modestes aient droit à une alimentation saine et durable. »** (Un.e universitaire, atelier 1)

RÉDUIRE LE FLOU ET L'ARBITRAIRE

Si on doit quand même maintenir un système d'aide alimentaire, on devrait y réduire le flou, l'incohérence et l'arbitraire des règles, parce que cela renforce la tension et la concurrence. Il semble alors nécessaire d'avancer vers des règles plus claires, même si le flou a aussi des côtés positifs (voir Chapitre 4).

¹⁶ Voir aussi Chapitre 4

ENCOURAGER L'ENTRAIDE ET LA SOLIDARITÉ (COLLECTIVE) FACE À L'INJUSTICE

Comme évoqué plus haut, des exemples de partage et d'entraide existent. Mais en discutant une scène de théâtre-forum, deux participant.e.s ont pointé les **limites de l'entraide** :

« – Il y a quand même une chose qui aurait pu être faite et qui n'a pas été faite : c'est les clients entre eux. Ceux qui ont reçu plus que les autres auraient pu donner un peu en assistant à la situation.

– Oui mais encore une fois, ça ne change pas fondamentalement la situation injuste. »
(Groupe mixte, atelier 4)

Est-ce que les **restaurants sociaux** pourraient constituer un lieu où faire un pas de plus vers une solidarité collective ? Pendant la recherche, les participant.e.s ont moins discuté de ces lieux. Ils sont vécus comme moins violents ou dégradants que d'autres types d'aide alimentaire. Les militant.e.s apprécient également les lieux - restaurants sociaux et autres - qui développent **l'aspect de l'accueil, de la rencontre et de la convivialité** (une tasse de café et des bénévoles qui prennent le temps en attendant le colis, etc.). **Ceux qui proposent des projets artistiques, des sorties culturelles etc.** (cela détend, crée des contacts, on y apprend de nouvelles choses). **Ceux enfin qui offrent des permanences juridiques, sociales, etc...**(info sur d'autres droits).

Ces activités complémentaires répondent à de vrais besoins. Mais cette approche doit se faire dans un but d'émancipation et non pas de pansement social ou de « gestion des bénéficiaires ».

« Si on rend les lieux très accueillants, est-ce que ça ne va pas diminuer encore le besoin de politiser, remettre en question tout le système [d'aide alimentaire] ? » (Groupe mixte, atelier 5)

Le groupe propose d'explorer davantage comment ces lieux et temps d'accueil peuvent poser **une base sur laquelle renforcer la solidarité, offrir des activités de type « éducation permanente », faciliter un pouvoir d'agir collectif face à des injustices** (dans le système d'aide alimentaire et liées à la pauvreté). **La formation aux droits et les espaces de parole** (voir Chapitres 4 et 6) sont des instruments importants pour réaliser cela. En même temps les services doivent **créer les bonnes conditions pour que ces « outils » et ces efforts ne se tournent pas contre les « porte-parole » et pour qu'ils n'aggravent pas la concurrence** entre des individus ou des groupes devenus plus forts, plus expressifs et tous ceux qui n'y ont pas (encore) accès.

« Qui est le porte-parole ? Qui parle pour le groupe ? Avec le risque d'être messenger et de se 'faire tirer dessus', se faire exclure du service. Comment s'organiser pour parler collectivement ? » (Un.e universitaire, atelier 3)

EXPLORER DES SOLIDARITÉS PLUS LARGES

Parlant de solidarités, le groupe a mis en avant qu'il serait intéressant d'explorer des solidarités plus larges.

« Des fédérations des usagers qui pourraient porter leur voix. [...] Des solidarités avec d'autres mouvements militants existent-elles ? » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Le groupe a parlé d'une **réforme du système** capitaliste, du rôle de la grande distribution et d'une solidarité à développer entre producteurs et consommateurs.

« Peut-être c'est l'idée d'une chaîne plus courte, si on se dit que ce sont les distributeurs qui captent la valeur. On pourrait faire un endroit où on se passe des distributeurs et les produits vont directement du producteur au consommateur. » (Un.e universitaire, atelier 5)

Les praticien.ne.s ont proposé également de faire le lien **entre l'aide alimentaire et les producteurs d'alimentation en situation précaire.**

« Dans l'aide alimentaire, peut-on avoir plus de respect et de justice pour les gens qui produisent cette alimentation ? Comment faire pour que toute la société puisse bénéficier de l'alimentation durable ? Est-ce que les contenus de l'aide alimentaire peuvent respecter l'alimentation durable ? » (Un.e praticien.ne, atelier 2)

UN CHANGEMENT DE SYSTÈME À TROIS NIVEAUX

Les praticien.ne.s ont exprimé le fait qu'ils et elles sont parfois « coincé.e.s » entre différents niveaux d'action et de responsabilité (gestion versus remise en question).

« (...) Mais j'ai l'impression que notre responsabilité c'est de ne pas reproduire au sein de nos organisations les mécanismes qui créent les inégalités sociales. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Afin d'agir vraiment sur la concurrence et la solidarité entre les bénéficiaires (tout comme sur les autres problématiques), tous pensent, comme les universitaires que des changements sont nécessaires à trois niveaux :

« Le premier niveau, ce sont les interactions entre les individus. Au deuxième niveau, il y a les interactions au niveau des services. Le troisième niveau, c'est la société. On ne peut pas travailler juste sur un niveau, au niveau individuel, puisqu'il y a un impact du deuxième niveau sur le premier, le tout étant influencé/déterminé par le niveau trois. La question, c'est comment travailler le lien entre les personnes, quand on est dans une perspective où il y a trois niveaux. » (Un.e universitaire, atelier 2)



Le non-droit à **LA PAROLE** et à **L'EXPRESSION**

Chapitre 6

La thématique **de la parole et du droit à l'expression** est revenue à plusieurs reprises durant la recherche. Nous nous concentrons ici sur la parole et l'expression à deux niveaux :

- **La communication bilatérale** : il s'agit de la parole et de ce qui s'exprime (ou non) entre individus. Ici, il est question de la communication entre un.e bénéficiaire et un.e praticien.ne/ bénévole au sein d'un service d'aide alimentaire.
- **L'expression collective** : il est question d'expression collective des bénéficiaires de l'aide alimentaire à l'intérieur d'un service, d'un groupe de services, ou au sein d'une plus grande collectivité (au niveau d'une région ou d'un pays, par exemple).

Lors de la recherche en Croisement des Savoirs, nous avons constaté qu'il existe d'importantes limites dans la communication à ces deux niveaux. Dans ce chapitre, nous parlons donc plutôt du **déni du droit à la parole**, du **manque de liberté d'expression**, et des **ruptures dans la communication** entre les personnes en situation de pauvreté qui sont demandeuses de l'aide alimentaire et les autres acteurs de ce même système. Ces entraves à l'expression, tant au niveau individuel que collectif, sont vécues comme une **violence** menant à des situations dégradantes.

Constats

Dès le premier atelier, les participant.e.s ont mis en évidence la question de la parole : « (...) *On n'a pas toujours le choix de s'exprimer, de parler, de se faire entendre* », expliquait une personne du groupe de pairs des militant.e.s. Un.e autre participant.e de ce groupe témoignait : « *Quand on parle, des fois on n'a rien à dire. On n'est pas entendu, alors on ne dit rien.* » Un.e militant.e mettait le doigt sur le **manque de liberté** vécu dans des services d'aide alimentaire. Dans la position de bénéficiaire, selon ce.tte militant.e : « *On prend ce qu'on nous donne. Si on refuse, c'est tant pis, on n'a rien.* » Cette contrainte, de ne pas pouvoir exprimer ses pensées, ses sentiments ou ses besoins par peur ou par menace d'une **sanction** constitue une violence, qui mène à des situations dégradantes au sein des services d'aide alimentaire.

Les exemples de situations de **communication insuffisante ou de non-droit à la parole** sont multiples. Lors du quatrième atelier, le groupe a mis en scène des situations vécues par des militant.e.s et des praticien.ne.s dans un exercice de théâtre-forum. Dans un des récits analysés, une femme s'adresse à un centre de distribution de colis et reçoit une grande quantité de nourriture mi- congelée, qui lui est présentée dans un sac poubelle. Ayant donné un morceau de cette nourriture à son enfant, celui-ci tombe malade, et elle constate que la nourriture était avariée. Selon le groupe qui analyse cette situation, une réaction possible de la femme aurait été de signaler l'incident ou d'introduire une plainte auprès du service d'aide alimentaire.

Pour les militant.e.s, cette piste ne semble pas réaliste. En effet :

« Il y a beaucoup de bénéficiaires qui ne viennent pas se plaindre, mais qui vont jeter la nourriture mauvaise. Neuf chances sur dix, ils ne vont pas revenir à ce service. » Un autre membre de ce groupe de pairs affirmait : « Ils jettent à la poubelle, point barre. Et ils ne vont pas revenir. Ça va faire de la bouche en bouche, qu'il ne faut pas aller là, parce qu'on te donne des trucs pourris. Et puis ils vont avoir peur de se plaindre, qu'ils n'auront plus de colis. »

Ce constat est confirmé par le groupe des praticien.ne.s : « (...) je ne sais pas si c'est réaliste que quelqu'un vienne se plaindre ». Dans un autre exemple, l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire dans un service de distribution de colis mène à une escalade de tensions entre usagers, qui s'impatientent dans une longue file. A la fin de la scène et suite au conflit qui survient entre deux des usagers, ceux-ci se font exclure du service. Cette situation met en évidence le manque de communication entre les bénévoles/travailleurs et les bénéficiaires. Un.e membre du groupe des universitaires l'analyse ainsi :

« Pour moi, il y a un non-droit à la parole. Parce que si tu n'as pas le droit de faire autre chose que d'être dans la file et attendre, tu n'as aucun moyen d'exprimer tes frustrations. » (Un.e universitaire, atelier 4)

Ce ne sont pas seulement les militant.e.s qui – à partir de leur expérience de l'aide alimentaire – revendiquent une meilleure communication dans les services d'aide alimentaire. En effet, les praticien.ne.s aussi notent le besoin d'échanger avec les bénéficiaires. Un membre du groupe des praticien.ne.s notait, par exemple :

« On ne se rend pas toujours compte des violences qui peuvent être vécues et on a besoin d'un retour pour s'ajuster ensemble dans les prises de décision, les directions qu'on prend. » (Un.e praticien.ne, atelier 4)

Au-delà des services d'aide alimentaire, et à l'intérieur même du processus de recherche, les co-chercheurs et co-chercheuses constatent une grande différence dans **le droit à la parole** vécu par les membres des trois groupes **dans la société en général**, y compris les lieux comme les CPAS et les administrations publiques, les écoles, les hôpitaux, les médias, etc. D'un côté, les universitaires sont considérés comme légitimes pour s'exprimer, et leur métier les invite à le faire régulièrement : écrire, parler, donner un avis. Les praticien.ne.s bénéficient aussi d'espaces d'expression où ils et elles sont amené.e.s à décrire, analyser, exprimer leurs expériences à leurs collègues, à des pairs ou à d'autres interlocuteurs. A l'autre extrême, les personnes en situation de pauvreté ont rarement l'occasion de prendre la parole. Surtout quand elles sont demandeuses d'aide, comme dans le cas de l'aide alimentaire, elles doivent accepter le service qu'on leur propose – indépendamment de la qualité de celui-ci – sans donner d'avis, sans possibilité de discussion, et sans endroit pour exprimer une plainte si le besoin survient. Elles ne sont pas invitées non plus à participer à la gestion de ces services ou à l'élaboration des règles qui les régissent. Enfin, même lorsque leurs droits ne sont pas respectés ou que des situations dégradantes surviennent, elles ne se sentent pas - ou que peu - écoutées.

Raisons

Ce non-droit à la parole et les difficultés liées à la communication au sein de l'aide alimentaire ont été attribués par les participant.e.s à plusieurs facteurs. D'abord, au niveau de la communication bilatérale (entre individus avec des rôles différents dans l'aide alimentaire), les militant.e.s et les praticien.ne.s ont noté **un manque de temps et de ressources** pour créer un dialogue et des liens permettant une meilleure compréhension mutuelle. En effet, une grande partie des organisations d'aide alimentaire fonctionnent sans subsides et avec des

ressources humaines limitées et bénévoles. De plus, l'aide alimentaire est perçue comme une aide d'urgence, ce qui se traduit par un rythme accéléré laissant peu d'occasions pour prendre du recul. Par rapport à ce sentiment d'urgence ou le manque de ressources, un.e praticien.ne pointe le fait que pour favoriser la communication, « *il faut des moyens alors qu'on travaille tous avec des bouts de ficelle.* »

Au second niveau, les participant.e.s de la recherche ont souligné **un manque d'espaces d'expression** qui permettraient aux bénéficiaires d'interpeller les organisations ou les autorités politiques, de réclamer, de participer à l'élaboration des règles, ou de dénoncer un service inadéquat ou un abus le cas échéant. Tant au sein des organisations d'aide alimentaire que dans les CPAS et dans les institutions impliquées dans cette aide (SPP Intégration Sociale, Commission européenne), les bénéficiaires ne sont pas ou peu représentés¹⁷. Dès lors, les personnes en situation de pauvreté ne participent pas de manière directe et collective



à l'élaboration de politiques et/ou de recommandations au sein des institutions qui organisent l'aide alimentaire. À l'inverse, les banques alimentaires et d'autres acteurs-clés du système de l'aide alimentaire s'organisent en lobbys (groupes de pression organisés) influants tant en Belgique qu'auprès des institutions européennes, ou ils se présentent souvent comme porte-paroles et défenseurs de l'intérêt des plus pauvres.

Pistes

Les participant.e.s de la recherche ont proposé plusieurs pistes pour améliorer la parole et l'expression au sein de l'aide alimentaire. Comme pour les solutions envisagées dans les autres chapitres, ces pistes **ne sont pas pensées pour pérenniser ce système en améliorant son fonctionnement interne, mais pour réduire les violences subies** par les personnes concernées et atténuer les situations dégradantes dans une optique d'émancipation. Pour arriver à cela, le groupe a considéré qu'il est essentiel d'améliorer la relation entre les professionnel.le.s et les bénéficiaires, et que cela passe également par une meilleure communication entre les personnes concernées.

Au niveau individuel, le groupe a proposé quelques pistes concrètes pour améliorer la communication entre bénéficiaires et professionnel.le.s ou bénévoles de l'aide alimentaire dans les situations analysées. Souvent, ces pistes sont de l'ordre organisationnel et pragmatique et pourraient être mises en place au niveau des services d'aide alimentaire :

- Une des solutions proposées est de consacrer du temps et un espace (bureau ou autre lieu physique) aux personnes qui se présentent à un service et qui y rencontrent des obstacles

¹⁷ Suite à une recommandation d'ATD Quart Monde, le SPP Intégration Sociale a engagé des « expert.e.s du vécu » pour tenter de pallier à ce problème. Cependant, l'impact des expert.e.s du vécu dépend fortement de la manière dont leur travail est organisé et de la manière dont ils et elles sont formé.e.s et soutenu.e.s. De plus, le travail isolé d'un.e expert.e du vécu ne peut remplacer la réflexion collective et l'apport des personnes en situation de pauvreté au sein des organisations dans lesquelles ils et elles prennent la parole.

ou difficultés, afin de leur permettre d'exprimer leurs idées, expériences et/ou frustrations et de dialoguer avec le personnel avant que le problème ne prenne plus d'ampleur.

- Certain.e.s participant.e.s ont exprimé le besoin d'avoir des moments où, au lieu de réagir spontanément à des situations compliquées, les personnes concernées pourraient s'arrêter, prendre du recul, s'écouter et chercher ensemble des solutions au problème. Un.e praticien.ne l'exprimait ainsi :

« On est tous acteurs, on fait tous partie du système. On est tous dans l'urgence et on a besoin de s'arrêter pour échanger, discuter et voir où on en est et où on va. » (Un.e praticien.ne, atelier 3)

- Une autre idée consiste à prévoir qu'un membre du personnel soit disponible pour accueillir les nouvelles personnes, afin de leur expliquer le fonctionnement du service et éviter des malentendus :

« Parfois il y a des sous-effectifs mais parfois on a tendance à allouer des personnes à des tâches comme la surveillance ou pour aider les gens à composer leurs colis, alors qu'on pourrait utiliser ces personnes-là pour l'accueil. » (Un.e praticien.ne, atelier 4)

- À plusieurs reprises, les militant.e.s ont exprimé le besoin de ne pas se sentir « comme un numéro » dans les services d'aide alimentaire, et ont souligné le besoin d'un accueil humain, d'un lien avec le personnel du service et d'espaces pour s'exprimer librement sur le (dys) fonctionnement de l'organisation qu'ils fréquentent.

Néanmoins, si la mise en œuvre de ces pistes pourrait contribuer à améliorer la relation entre bénéficiaires et praticien.ne.s, elle ne modifierait certainement pas le rapport de forces existant (voir Chapitre 3), qui permet l'émergence des situations violentes et dégradantes décrites dans ce rapport.

Afin de favoriser un changement plus structurel, des pistes ont émergé pour améliorer **l'expression collective** des bénéficiaires de l'aide alimentaire tant au sein des institutions et des canaux « formels » de prise de décision que dans le débat public :

- D'abord, l'idée d'une sorte de « syndicat » a été évoquée au début du processus. Cette piste a été ensuite développée et conceptualisée comme la « FUSS » (Fédération des Usagers des Services Sociaux) qui serait composée de personnes en situation de pauvreté qui font appel à des services d'aide et pourrait servir à la fois comme un lieu d'expression, d'interpellation et de concertation. À condition d'être bien encadrée afin de distribuer le pouvoir et la parole de manière équitable, la « FUSS » pourrait aussi permettre l'organisation d'un plaidoyer politique et une représentation au sein des institutions pour permettre un message porté par les personnes concernées et non pas, comme aujourd'hui, par des organisations qui parlent en leur nom. Le groupe des praticien.ne.s décrivait cette idée ainsi :

« Il faut qu'on améliore ce dialogue, qu'on favorise des espaces de dialogue et de co-construction de ce qui se met en place dans l'aide alimentaire. » (Un.e praticien.ne, atelier 3)

- En lien direct avec ce point, une autre idée concernait la **co-construction par différents acteurs des règles** et des principes présents dans l'aide alimentaire, ainsi que d'une charte¹⁸. En effet, le groupe a souligné la nécessité d'impliquer les personnes concernées par les services d'aide alimentaire dans l'élaboration des règles, dans la prise de décision et dans la gouvernance des organisations qui sont censées leur porter une aide. Cette réflexion rejoint

¹⁸ Une charte existe déjà, mais le groupe faisait référence ici à un document qui serait le fruit d'une collaboration entre praticien.ne.s, bénéficiaires et éventuellement d'autres acteurs impliqués dans le secteur.

les conclusions d'une recherche menée par ATD Quart Monde et l'Université d'Oxford, qui constate que la dépossession du pouvoir d'agir est au cœur de l'expérience de la pauvreté. Une des recommandations faites aux institutions politiques est d'inviter « les personnes en situation de pauvreté, non seulement à être consultées mais à être impliquées dans le développement des politiques du début à la fin. »¹⁹

- Au-delà d'une implication des personnes concernées dans les processus de négociation, de prise de décision, d'élaboration des politiques publiques et des règles qui régissent le secteur de l'aide alimentaire, le groupe a pointé également le besoin de (re)dynamiser le débat public autour de l'aide alimentaire. En effet, les co-chercheurs et co-chercheuses ont relevé le manque de connaissance des citoyen.ne.s quant à l'existence de ce secteur, son ampleur et son fonctionnement. Selon certaines expériences vécues par des praticien.ne.s, certain.e.s citoyen.ne.s s'étonnent que cette forme d'aide existe dans un pays comme la Belgique, tandis que d'autres s'en rendent compte seulement au moment des collectes de fonds ou de nourriture par les grands acteurs de l'aide alimentaire. Peu ont l'occasion de s'interroger sur les implications de l'existence de ce secteur et les problématiques posées par celui-ci. En effet, les médias et autres lieux de débat public soulèvent rarement cette question. Le groupe s'est accordé sur le besoin de rendre l'aide alimentaire plus visible et connue par un plus grand nombre, de diffuser davantage d'informations et de données sur l'existence et l'ampleur de ce secteur et de repolitiser ce sujet en le questionnant, en analysant ses causes et en encourageant un réel débat au sein de la société.

Questionnements

Les pistes proposées ont également soulevé des questionnements au sein du groupe. Celui-ci s'est interrogé – dès le départ du processus – sur les conditions d'une parole libre ainsi que sur son impact. Même si des espaces d'expression devaient se construire et que le droit à la parole devenait théoriquement effectif, notamment par une amélioration de la communication entre praticien.ne.s et bénéficiaires, quelles en seraient les conséquences ? Comment créer des conditions – comme celles mises en place lors du Croisement des Savoirs – qui permettent aux personnes profondément marquées par l'expérience de la grande pauvreté et de l'exclusion sociale de s'exprimer et de surmonter les inégalités de pouvoir qui existent dans la société ? Enfin, est-ce que cette parole serait prise au sérieux ? Quelles actions seraient réellement engagées ? Si un des obstacles à l'expression est la peur de la sanction (par exemple se voir exclure d'un service d'aide alimentaire, perdre le droit de recevoir un colis, etc.), la peur de ne pas être pris au sérieux ou de rencontrer de l'indifférence a aussi été identifiée comme un frein important.



¹⁹ ATD QUART MONDE ET UNIVERSITÉ D'OXFORD. (2019) Les dimensions cachées de la pauvreté : recherche participative internationale. Rapport de recherche accessible en ligne : https://www.atd-quartmonde.org/wp-content/uploads/2019/05/Dim_Pauvr_fr_FINAL1.pdf

LE GASPILLAGE et LA QUALITÉ

La lutte contre des produits dans l'aide alimentaire : un circuit parallèle pour les pauvres

Chapitre 7

Constats

Au-delà des aspects qui ont été analysés (relations inégales entre travailleurs sociaux et bénéficiaires, manque de communication et de lieux d'expression, etc.) et qui font l'objet des chapitres précédents de ce rapport, la **qualité des produits distribués** a également été identifiée comme profondément problématique et génératrice de situations violentes et dégradantes dans l'aide alimentaire. Touchant à la fois à la santé, au droit à l'alimentation, à la durabilité environnementale et au respect de la dignité humaine, ce sujet a été évoqué dès le premier atelier.

Lors de ce premier échange entre groupes de pairs, un.e praticien.ne a avancé qu'il s'agit « *de se dire qu'on respecte les bénéficiaires, qu'on considère tout le monde à la même échelle, il n'y a pas de sous-homme et surtout, il faut proposer des bons produits de bonne qualité pour les bénéficiaires* ». Cette affirmation a rapidement fait l'objet de discussions qui se sont poursuivies principalement sous deux angles différents : d'abord, selon l'impact de cette nourriture sur la santé des personnes ; ensuite, sous l'angle de l'effet de cette distribution sur la dignité des bénéficiaires et sur leur ressenti au-delà des préoccupations sanitaires et physiques. Nous détaillons ces deux angles dans ce chapitre.

LA QUALITÉ DES PRODUITS DANS L'AIDE ALIMENTAIRE ET LEUR IMPACT SUR LA SANTÉ HUMAINE

« *Quand vous proposez les colis alimentaires, souvent y'a des produits qui sont périmés, c'est gentil de votre part de faire ça pour faire plaisir aux personnes, mais de temps en temps, vérifiez les colis alimentaires, les dates qui sont dessus. (...) Dans les colis, on reçoit des choses pas périssables, parfois de la viande congelée, mais ce qu'on a jamais, c'est des légumes. Il faut avoir quelque chose de correct pour les familles. »*
(Un.e militant.e, atelier 1)

Tout au long de la recherche, nombreux furent les témoignages concernant des situations où des produits périmés, voire avariés, étaient distribués dans des colis. Ces situations ont d'abord été décrites comme étant une source d'inquiétude sur le plan sanitaire. Les militant.e.s ont exprimé leur incompréhension de retrouver des produits périmés dans des colis alimentaires, et une peur que leur santé en souffre. De plus, ils et elles déploraient le manque de diversité parmi les produits distribués, leur faible apport nutritionnel, ainsi que la rareté de produits frais. Lors d'une première tentative de formuler une question de recherche, le groupe des militant.e.s a déclaré que « *l'aide alimentaire tue à petit feu.* » Plus tard, interrogé sur cette phrase marquante, le groupe a expliqué que

« ... c'est en lien avec les aliments périmés ou presque périmés, qui ont un impact sur notre santé. On reçoit souvent les mêmes trucs, on ne mange pas équilibré du coup. Il y a aussi une dépendance sur le colis, qui pèse sur la conscience. » (Un.e militant.e, atelier 2)

Les discussions qui ont suivi ont permis aux participant.e.s de prendre conscience de la violence ressentie par les militant.e.s face à la qualité médiocre ou mauvaise des aliments distribués par les organisations de l'aide alimentaire. Lors du quatrième atelier, un.e praticien.n.e s'exprimait ainsi :

« C'est interpellant aussi que les personnes reçoivent des produits périmés, plus mangeables, qui rendent la personne malade ». (Un.e praticien.ne, atelier 4)

« L'aide alimentaire tue à petit feu » met l'accent sur l'impact à long terme sur la santé des personnes qui se nourrissent via les colis alimentaires, les restaurants sociaux et les épiceries sociales durant de longues périodes – parfois même depuis des générations. L'impact sur la santé à court terme a également été mis en évidence, surtout dans les présentations du théâtre-forum. Dans un des récits qui a été mis en scène et analysé par le groupe, un.e militant.e explique avoir reçu un colis contenant de la viande avariée, qui a rendu malade un membre de sa famille.

Il a également été relevé d'autres préoccupations en rapport avec la qualité des aliments et la façon de les stocker.

« Pas de qualité, surtout de diversité, et pas de produits frais (nourriture immangeable et dégueulasse). Également des aliments OGM [organisme génétiquement modifié], issus de l'agriculture intensive. [...] [J'ai vu de la viande] pas avariée mais brûlée du froid et ce n'est plus mangeable. Par exemple, si le steak n'est pas emballé convenablement dans le congélateur. » (Groupe mixte, atelier 5)

La peur concernant l'impact des produits périmés sur la santé humaine a suscité un débat technique autour des dates qui figurent sur les produits. « Est-ce que si un aliment est périmé, est-il avarié ? [...] Est-ce que ça dépend vraiment de la date de péremption ? [...] » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

LE « CIRCUIT PARALLÈLE » : UNE HUMILIATION

Même lorsque les produits ne présentent pas un risque direct pour la santé humaine, les militant.e.s ont décrit la difficulté psychologique de l'expérience de l'aide alimentaire, quand celle-ci est fournie principalement sous forme de produits de mauvaise qualité. Le sentiment d'humiliation, d'atteinte à leur dignité, semble être composé de deux éléments : l'humiliation de recevoir des produits invendus, c'est-à-dire les « déchets » des autres consommateurs et de l'agro-industrie, et la violence de ne pas avoir le droit de choisir les produits qu'ils veulent, de ne pas pouvoir les refuser ni les contester.

Manger les restes des riches

A plusieurs reprises, les militant.e.s ont affirmé que la faible qualité des produits de l'aide alimentaire renforce le sentiment de rejet, de ne pas avoir une place dans la société, d'être catalogué, mis dans la catégorie spécifique de ceux qui n'ont pas d'argent. Tout un système est créé et maintenu en place qui mène les surplus, les invendus, avec certains produits de qualité médiocre vers « le circuit parallèle » pour nourrir les pauvres : « [...] ça maintient ce système où certaines personnes ont le premier choix, et d'autres choisissent entre ce que les autres ne voulaient pas. » (Comité de coordination, atelier 5)

Non-choix

En plus, lorsqu'on n'a rien et qu'on dépend de ce qui est proposé pour survivre, on n'ose souvent pas refuser et on se contente de ce qui est donné (voir Chapitre 6). Dans le premier atelier, un.e militant.e a affirmé que « *L'autre fois on a eu des tablettes de chocolat périmé, mais nous autres, les bénéficiaires, on ne choisit pas la qualité de ce qu'on a. On prend ce qu'on nous donne. Si on refuse, c'est tant pis, on n'a rien...* » (Un.e militant.e, atelier 1)

Il y a un sentiment qu'il faut prendre ce qu'on reçoit, sans se plaindre, même lorsque la nourriture n'est pas mangeable et terminera dans la poubelle : « *Ils jettent à la poubelle, point barre. Et ils ne vont pas revenir. [...] Et puis ils vont avoir peur de se plaindre, qu'ils n'auront plus de colis.* » (Un.e militant.e, atelier 4) D'autre part, il y a une réelle méfiance par rapport aux produits qui sont distribués, liée à cette peur pour la santé, tant à court terme que sur le long terme.

Au-delà du choix d'accepter ou de refuser un produit, il y a la notion du (non-)choix des personnes en situation de pauvreté, qui, par manque de moyens financiers, doivent renoncer à une part de leur liberté. Même lorsqu'elles partagent des valeurs et des objectifs, par exemple liés à l'alimentation durable ou au gaspillage alimentaire, c'est le manque de choix et de maîtrise sur leur mode de vie et de consommation qui est vécu comme une violence. Pour eux, consommer des produits périmés et invendus ou des légumes « moches » n'est pas une démarche choisie volontairement pour tendre vers une société plus durable ; cela devient une injonction. « *Il y a une différence entre quand tu choisis librement d'être dans la réutilisation des restes, ou quand cela t'est imposé, parce que tu n'as pas les moyens de faire de libres choix.* » (Comité de coordination, atelier 5)

Raisons

Malgré la place primordiale donnée à l'idée du choix et de la liberté, force est de constater que le secteur de l'aide alimentaire opère avec des ressources limitées (voir Chapitre 2). Les produits proviennent principalement d'opérateurs de l'industrie agro-alimentaire qui fournissent leurs invendus, ou du FEAD, dont le contenu est décidé par les autorités responsables, en concertation avec certains acteurs de terrain, mais sans aucune implication des utilisateurs finaux de ces aides.

Ce manque de ressources peut être vu comme une des raisons principales qui explique la qualité des produits distribués par les organisations d'aide alimentaire : il faut faire le choix entre donner au maximum de personnes en quantité suffisante, ou bien donner des aliments de meilleure qualité mais à un nombre plus restreint. Comme les personnes qui fréquentent leurs services, ces organisations doivent accepter les dons et invendus des producteurs et distributeurs. Contraintes par un « manque organisé » et dans un contexte de demande croissante, elles se voient souvent obligées d'accueillir et de redistribuer des produits abîmés, périmés, invendables ailleurs.



La lutte contre le gaspillage alimentaire explique aussi cette réutilisation : au lieu d'être jetés, les produits invendus dans le secteur marchand sont redistribués dans le secteur de l'aide alimentaire. Pour certains, la solution semble être optimale : l'aide alimentaire permet de lutter à la fois contre la pauvreté et contre le gaspillage alimentaire.

Ce point de vue a suscité des débats importants. D'un côté, les militant.e.s ont exprimé leur révolte face au gaspillage alimentaire : « *Il y a beaucoup de produits frais qui sont détruits, de la nourriture saine jetée au lieu d'être distribuée* » (Un.e militant.e, atelier 5) Contrairement à ce qui est sous-entendu parfois, les personnes en situation de pauvreté sont particulièrement sensibles au gaspillage : « *D'ailleurs, il y a beaucoup de partage entre les personnes dans la précarité, notamment parce qu'ils ne supportent pas non plus le gaspillage quand d'autres n'ont rien.* » (Comité de coordination, atelier 5). La préoccupation pour la lutte contre le gaspillage alimentaire ne semble donc pas être le facteur, le nœud, qui diviserait les parties-prenantes de l'aide alimentaire : il semble y avoir un consensus sur la nécessité d'éliminer le gaspillage. Seulement, là où pour certains cet objectif peut être atteint par le circuit parallèle de l'aide alimentaire, pour d'autres, la lutte contre le gaspillage alimentaire et la pauvreté sont des problèmes distincts qui doivent être poursuivis par des voies différentes, afin de ne pas mettre en péril la santé et la dignité des plus pauvres.

Le groupe de recherche n'a pas pu explorer davantage les causes de ce dysfonctionnement concernant la qualité des produits. Cependant, il y a clairement des liens avec les autres problématiques développées dans ce rapport : les moyens financiers et logistiques limités du secteur, l'absence de critères co-définis avec les bénéficiaires de l'aide alimentaire, par ex. sur la conservation et la qualité des produits ; une méconnaissance des dates de ce qui est encore bon ou pas ; les relations et situations inégales entre travailleurs sociaux - demandeurs d'aide (Chapitre 3) et le manque d'espaces pour la parole et l'expression (Chapitre 6).

Pistes

Des pistes ont été évoquées pour l'amélioration de la qualité des produits : une professionnalisation, des subsides et investissements supplémentaires dans la logistique, une application plus ferme de la charte de l'aide alimentaire ou l'instauration d'espaces d'expression qui permettraient aux usagers de proclamer leur droit à une alimentation saine et de dénoncer les produits de mauvaise qualité, etc. Les participant.e.s ont alors soulevé des questions : cette institutionnalisation d'une aide alimentaire est-elle souhaitable ? Est-ce que tout cela va réellement réduire la violence ressentie ?

On en revient à remettre en question des mécanismes structurels (des inégalités générées par un « *système capitaliste néolibéral* » et le secteur de la grande distribution, des enjeux qui semblent être hors de notre portée (voir aussi le Chapitre 8)).

Questionnements

Parmi les innovations relatives au « partage alimentaire », qui ont impulsé cette recherche, la récupération d'invendus par des citoyens sensibles au gaspillage alimentaire a finalement été peu explorée durant la recherche. Existe-t-il un risque réel de mise en concurrence, sur ce « marché des invendus », de ceux qui y ont recours par nécessité et d'autres qui y ont recours par conviction ? Est-ce que réellement, ce seront les invendus les moins intéressants qui resteront pour les pauvres ? De nouvelles solidarités peuvent-elles se tisser grâce à ces nouvelles initiatives (tables d'hôte, etc.) si des liens et un véritable dialogue sont facilités entre ces groupes dont les visions, situations et expériences sont très différentes ?

L'existence d'un « circuit parallèle » (invendus, produits à petits prix) à côté des magasins ordinaires, est-elle quelque chose de nécessaire, utile, un progrès pour les personnes en précarité et pour la société ? S'agit-il d'une solidarité ou d'une division/compétition entre consommateurs pauvres - pas pauvres ? Les opinions sur ces questions sont assez divergentes. Le groupe de militant.e.s semble unanime sur l'importance d'une certaine liberté, la possibilité de choisir et de contribuer en payant un montant minimum, comme dans les épiceries sociales (à l'inverse du système de colis alimentaires, par exemple). D'un autre côté, le choix y est encore fort limité, et les organisations y imposent leur vision :

« Oui, (dans les grandes surfaces, etc.) on a un grand choix entre les produits sains ou mauvais, les produits d'ici et les papayes de là-bas, mais ce n'est pas durable, et après les restes vont à l'aide alimentaire, et tout à coup il y a beaucoup de jugement, de morale sur ce que tu prends. C'est paradoxal. » (Comité de coordination, atelier 5)



Aide alimentaire : quelles

ALTERNATIVES et

quel **AVENIR** pour les personnes
qui y ont recours ?

Chapitre 8

Ce dernier chapitre se base sur une analyse collective, lors de la dernière séance²⁰, des pistes évoquées tout au long du processus. Pour résumer les débats, nous retraçons ici deux axes principaux et reliés qui reflètent au mieux la richesse des questionnements. Le premier axe aborde la manière dont on peut arriver concrètement à mettre en place des services plus respectueux des bénéficiaires, des bénévoles et des travailleurs. Le deuxième axe renvoie au modèle de la société dans laquelle nous vivons, qui assigne les personnes en situation de pauvreté ainsi que les professionnel.le.s à des places bien spécifiques dont il est difficile de se démarquer.

Vers un système où les demandeur.euse.s d'aide sont reconnus et respectés

Dans notre société actuelle, le secteur de l'aide alimentaire est un outil de « gestion » de la pauvreté et de réponse à l'urgence. On a pu imaginer une société où l'on n'aurait plus besoin de ce genre de services, mais on en est encore très éloigné. Une partie de nos débats a donc porté sur la manière de mieux organiser le secteur, les services et les relations afin de diminuer les situations violentes et dégradantes identifiées. Plusieurs questionnements et pistes concrètes quant à l'amélioration du secteur et de ses services ont été identifiés.

COMMENT DISTRIBUER FACE AU MANQUE ?

En toile de fond de beaucoup de discussions est revenue la thématique du manque : pas assez de nourriture à distribuer, une qualité souvent insuffisante, un personnel trop peu formé dans les services, etc. Le secteur se trouve en permanence confronté à différents manques.

Dans cet univers marqué par l'insuffisance de produits à distribuer mais aussi l'insuffisance des moyens (personnel, bénévoles, etc.), l'une des questions essentielles reste la manière dont on s'organise. Face à ce manque, des règles existent pour répartir les ressources entre les organisations d'aide alimentaire et entre les bénéficiaires de celles-ci. Ces règles impliquent que certaines personnes – les praticiens et praticiennes de ces services – ont le pouvoir de prendre des décisions pour déterminer qui a droit ou non à l'aide alimentaires et en quelle quantité. Ce pouvoir est souvent générateur de tensions et mène à des situations violentes et dégradantes (voir Chapitres 3 et 4). Il est donc essentiel de prendre en compte les relations inégales entre bénéficiaires, bénévoles et professionnel.le.s au quotidien. Favoriser un dialogue plus ouvert permettrait que les choix des uns et des autres puissent être mieux compris. Beaucoup de malentendus et de situations de violence trouvent leur origine dans

²⁰ Notons encore que le cinquième atelier se voulait être un moment où, en sous-groupes mixtes, les différentes pistes et orientations pour le futur devaient être discutées de manière collective.

ces différences de perception et de moyens qu'ont les personnes en situation de pauvreté et les services pour agir face au manque. Il est donc essentiel d'œuvrer afin que les règles soient perçues et vécues comme plus justes et raisonnables, de reconnaître les solidarités et mécanismes d'entraide qui existent entre les personnes et d'éviter, dans ce contexte de manque, d'augmenter la concurrence entre les bénéficiaires.

COMMENT FAVORISER LA REPRÉSENTATION ET L'IMPLICATION DES DEMANDEUR.EUSE.S D'AIDE ?

Beaucoup d'usagers des services sociaux craignent de s'exprimer trop fortement de peur de perdre l'accès à certains services. Il est donc nécessaire de fortifier leur parole au sein des organisations et par rapport au secteur dans son ensemble, afin de parvenir à une meilleure égalité dans l'accès à la parole. Souvent il faut faire « profil bas » et accepter ce qui est offert. Les usagers se sentent alors mal à l'aise et n'ont aucun moyen de changer cette situation. Dans notre groupe de co-chercheurs et co-chercheuses, la conscience de ces constats était assez partagée entre praticien.ne.s, militant.e.s et universitaires, mais les possibilités d'action concrète sont très variables en fonction des contextes de chacun. Changer la manière de distribuer, le fonctionnement des organisations, voire même du secteur paraît compliqué. Mais un des grands problèmes identifié est le manque de canaux pour organiser la parole des usagers des services. On peut imaginer qu'une véritable participation des personnes en situation de pauvreté dans l'organisation des services permettrait d'améliorer ces derniers. Plus de participation des personnes en situation de pauvreté serait clairement un plus pour les services. Comme le dit un.e militant.e :

« Comme on fait le Croisement des Savoirs ici, entre les professionnel.le.s et les bénéficiaires, on pourrait faire une fois par mois une discussion comme maintenant sur ce qui va et ce qui ne va pas, et laisser les gens qui bénéficient de l'aide alimentaire dire leur réalité. Parce que vous faites comme vous pensez que c'est bon, mais peut-être pour les bénéficiaires il y a quelque chose qui manque, dans la communication entre comment ça marche chez vous et comment nous on accepte tout. Nous on doit toujours dire : « Amen, ça va. » Pourquoi on n'a pas le droit de dire nous-mêmes ce qui ne marche pas. Cherchons une solution qui ne marche pas que pour nous-mêmes mais pour tout le monde. » (Un.e militant.e, atelier 5)

Il s'ensuit donc la proposition concrète d'organiser une Fédération des Usagers des Services Sociaux pour permettre que la parole des usagers soit prise en compte de manière collective et structurelle par le secteur et par d'autres services sociaux.

« [...] On a réfléchi à créer une FUSS, une Fédération des Usagers des Services Sociaux. Un espace où les personnes puissent s'exprimer. Les gens qui bénéficient de l'aide alimentaire pourraient venir s'exprimer [...] prendre des décisions quant au fonctionnement des organisations de l'aide alimentaire. On essaierait de définir des objectifs communs entre les usagers et les services d'aide. Un autre objectif serait de former les usagers aux droits qu'ils ont, les sensibiliser, pour leur permettre de réclamer leurs droits. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

En outre, il est nécessaire de penser à ce que la prise en compte de ces situations violentes et dégradantes ne se limite pas aux relations entre usagers et professionnel.le.s. Il faut viser une plus grande prise en compte sociétale, comme le dit la porte-parole des militant.e.s :

« Il y a eu l'idée du syndicat et on a eu une discussion dans le groupe sur le fait que le grand public ne se rend pas compte de cette réalité de l'aide alimentaire, de son ampleur,

de l'effet que ça a sur des gens. Il n'y a pas seulement besoin de communication entre les usagers et les professionnel.le.s mais aussi avec le grand public pour qu'il y ait une prise de conscience. Il faudrait une prise de parole plus publique pour créer du débat. On revient à l'idée de politiser tout le système de l'aide alimentaire. » (Animatrice du groupe des militant.e.s, atelier 5)

AU NIVEAU DES SERVICES – COMMENT AMÉLIORER LES PRATIQUES ?

Comme nous l'avons vu, les services de distribution d'aide alimentaire doivent fonctionner avec des moyens limités. Ces différentes limites pèsent au quotidien quant à l'organisation des services et imprègnent les relations sociales, comme l'expriment des praticien.ne.s lors du dernier atelier de mise en commun :

« Notre seule capacité, et le but de la recherche, c'est d'atténuer les situations violentes et dégradantes mais on n'est pas en situation de pouvoir se dire qu'on va les supprimer. C'est ou ça ou on ne fait rien du tout, ou on met la clé sous la porte et on fait en sorte que ça pète parce que les gens sont au bout de leur vie ». (Un.e praticien.ne, atelier 5)

« C'est vrai qu'on est dans une posture de double casquette [...] tout le temps. Mais j'ai l'impression que notre responsabilité c'est de ne pas reproduire au sein de nos organisations les mécanismes qui créent les inégalités sociales. On n'a pas le pouvoir de changer le monde aujourd'hui, mais on a un pouvoir de changer les choses au sein de nos organisations, chacun en fonction de ses limites et de ses leviers ». (Animatrice du groupe des praticien.ne.s, atelier 5)

Des participant.e.s résumant quelques-uns des enjeux quant à l'organisation des services :

« On parle d'un secteur où il y a énormément d'intervenants différents, avec des pratiques qui peuvent différer. Il y a encore des comportements inadmissibles, mais je pense quand même que la majorité des praticien.ne.s est pleine de bons sentiments. Et



je pense que c'est le secteur qui doit se structurer. Je serais partisan d'établir un vademecum (guide, manuel) de l'accueil, et que les associations signent cette charte. [...] C'est pour prendre du recul et réfléchir à des choses qu'on ne réalise pas dans son petit coin dans son équipe ». (Un.e praticien.ne, atelier 4)

Construire ensemble les règles dans une charte, les discuter, les connaître et agir justement sont les mots d'ordre pour dépasser certaines situations où les personnes sont (ou se sentent) maltraitées par les procédures (voir Chapitre 6) :

« On s'est dit que si ces règles existaient, il faudrait les afficher dans les centres de distribution de colis pour réduire le flou. On a aussi parlé de l'idée de faire une formation sur les droits des bénéficiaires. Avec la question de recevoir de la nourriture avariée par exemple : est-ce que c'est réglementaire ou pas ? Il faut que les usagers puissent refuser ce qui ne rentre pas dans leurs droits. Il y avait l'idée de co-définir les règles ou de laisser les bénéficiaires définir leurs propres règles dans les services ». (Un.e universitaire, atelier 5)

En parlant du personnel des services d'aide alimentaire, un.e praticien.ne suggère que :

« [...] il faut un cadre clair et que les gens sachent ce qu'ils doivent faire et pourquoi ils sont là ». (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Un.e praticien.ne discute l'idée qu'il faut un meilleur accueil des personnes pour éviter que certaines situations puissent dérapier dès le premier accueil à cause d'un manque de prise en compte de l'humain dans les procédures.

« [...] Si on a la possibilité d'avoir un surveillant, ça ne doit pas être un surveillant mais un agent d'accueil, avec une fonction de surveillant. Sinon c'est du gâchis de personnel, de l'effectif inemployé. » (Un.e praticien.ne, atelier 4)

La fonction de surveillant, révélatrice de la violence au sein du système d'aide alimentaire, est parfois présente dans les services. Pour réduire cette violence, cette fonction doit être pensée en étroite relation avec la question de l'accueil et les autres pistes évoquées ci-dessus.

Parfois, des idées toutes simples d'aménagement des espaces peuvent déjà favoriser un certain bien-être et détendre l'atmosphère, comme le dit un.e praticien.ne :

« J'aurais envie que les gens puissent être assis et pas debout, qu'il y ait un accueil en amont, avec des chaises pour attendre. » (Un.e praticien.ne, atelier 4)

Les idées pour améliorer l'accueil, la relation entre bénéficiaires et praticien.ne.s ou encore mieux informer les bénéficiaires sur leurs droits sont multiples. Toutefois, le groupe reconnaît que si les ajustements au niveau des services semblent plus atteignables, c'est au niveau sociétal qu'il faut penser les changements profonds.

« On a aussi pensé à diminuer les situations dégradantes en améliorant l'accueil, par exemple, mais on s'est rapidement rendu compte que ce n'est pas une solution qui permet de régler le vrai problème, qui est que les gens sont dans des situations intenables. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)



Où va notre avenir ? Quel modèle de société ?

En toile de fond de nos discussions se trouve un questionnement plus large quant à ce que l'on devra changer et ce que l'on pourra changer. Dès les premiers ateliers, et jusqu'aux derniers moments d'échange, le groupe s'est questionné sur la nécessité d'agir pour un autre modèle sociétal, tout en reconnaissant que ses capacités d'action se situent plutôt au sein des services, ou au niveau du secteur de l'aide alimentaire.

« Il y a un truc qui me frustre dans tout ça et on en a discuté dans notre groupe. A la fois on se dit, comment améliorer les services d'aide alimentaire ? Comment améliorer les relations ? Mais on se rend compte que ce qu'on fait, c'est n'importe quoi. On cherche à améliorer un truc qui ne devrait pas exister. Il y a une vraie [contradiction]. Je n'arrive pas à être dans cette [contradiction] où on est d'accord que ce système ne fonctionne pas, il ne devrait pas exister, il maintient les gens dans une situation, et en même temps on cherche à l'améliorer. En fait c'est plein de grandes questions qu'on ne peut pas traiter ici. C'est difficile de donner une piste comme ça. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Un.e praticien.ne rappelle qu'il y a au niveau mondial une production suffisante pour nourrir tout le monde, l'un des problèmes principaux réside dans la manière inégale dont la distribution est organisée :

« [...] Actuellement, la production globale est largement suffisante pour nourrir tout le monde, mais il doit y avoir une intervention sur la redistribution. » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

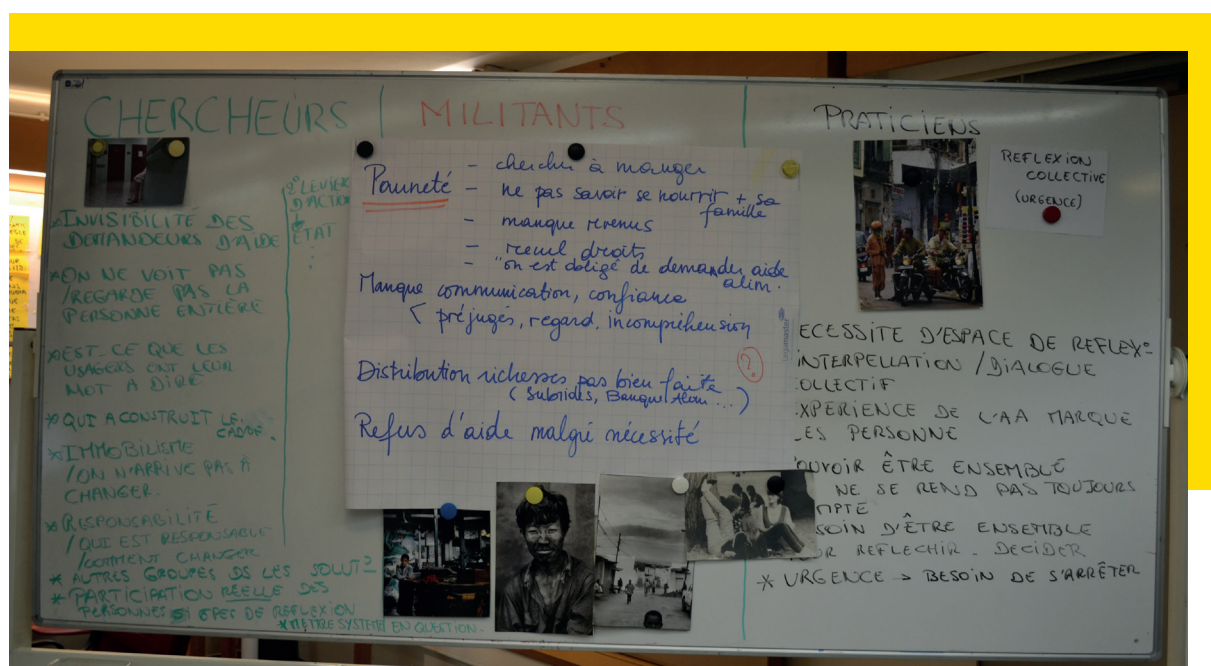
Il y a donc un problème par rapport à la manière dont on crée les liens entre les producteurs de nourriture et les consommateurs finaux. Cette thématique a été considérée comme trop vaste pour être abordée par notre groupe, mais la question de savoir comment définir le périmètre de l'aide alimentaire et ce qui en fait partie reste en suspens :

« J'ai l'impression qu'il faut définir où commence et où finit l'aide alimentaire. Ça existe peut-être en tant que système, mais il faut voir ce qu'on met là-dedans et avec les améliorations qu'on veut mettre, est-ce que ça change la dynamique ou pas ? Je pense que pour nous-mêmes et pour le travail, c'est bien de savoir ce qu'on considère comme l'aide alimentaire. Est-ce que c'est à partir du moment où tu demandes de la nourriture ? » (Un.e universitaire, atelier 5)

Assez tôt dans le processus, les militant.e.s ont abordé la manière dont ils et elles vont pouvoir sortir de leurs situations de pauvreté et, ce qui est encore plus important pour eux et elles, quel avenir vont avoir leurs enfants. C'est donc clairement une volonté de ne pas juste améliorer le fonctionnement de tel ou tel secteur, mais d'arriver à une meilleure prise en compte de leurs situations de vie, et de voir leur situation s'améliorer dans le futur. A un moment donné au début du Croisement des Savoirs, l'un.e des militant.e.s a dit que l'aide alimentaire « tue à petit feu ». Un.e universitaire revient dans la dernière séance sur cette expression :

« On a voulu parler du futur. C'est quoi le futur ? Est-ce que le futur a une date limite ? C'est un peu une question sur le terme employé, « futur », le sens du mot. C'était plutôt pour parler de vers où on veut aller, quel regard vers l'avant ? On ne va pas refaire tous les constats mais il y a une phrase assez centrale, que l'aide alimentaire c'est un truc d'urgence, mais ça devient un outil permanent. Il y a un grand problème là. « Ça tue à petit feu ». Une des raisons, un enjeu central, c'est qu'on est toujours dans un discours « eux / nous », « les pauvres, et les autres ». Et finalement on voit les inégalités dans la société de manière plus large. On voit nos questionnements plutôt comme un phare que comme un frigo : où va notre avenir, est-ce que notre situation va vraiment changer à long terme ? » (Un.e universitaire, atelier 5)

Au quotidien, il y a un rapport très direct entre le type de service que l'on fréquente, et l'image que la société renvoie de nous. En faisant ses courses dans un supermarché classique on ressemble plus à un.e citoyen.ne « normal.e ». Le simple acte d'achat d'un bien de consommation renvoie donc aussi à l'image que la société véhicule sur les personnes qui réalisent cet acte. Est-ce qu'on a la possibilité d'aller dans des magasins normaux, ou est-ce que l'on doit aller dans des services de distribution associés à l'image de services « pour les pauvres ». On se sent alors renvoyé en permanence à une image sociale moins valorisée. Un.e militant.e explique qu'aller chercher la nourriture dans des magasins habituels mais avec un accès facilité pour les personnes avec moins de moyens, pourrait véhiculer une image plus positive de soi et de l'acte d'achat.



Un autre point pourrait aussi revenir dans l'organisation pratique des services, mais cela touche un questionnement qui est bien plus profond et qui a été présent dès les premiers échanges au début du Croisement des Savoirs. Quelle place prennent les personnes dans le système ? Est-ce qu'il y a moyen de favoriser plus d'égalité, de se rencontrer entre humains « à la même hauteur » ? Un.e praticien.ne invite à dépasser le plus possible les inégalités qui marquent toutes les relations sociales :

« Se dire au fond qu'on considère la personne, on ne la stigmatise pas, il n'y a pas de sous-homme, on vous met tous à la même échelle, les bénéficiaires et les travailleurs sociaux. Il en découle les grandes valeurs qui nous unissent tous ici : la liberté et le droit de choisir. » (Un.e praticien.e, atelier 1)

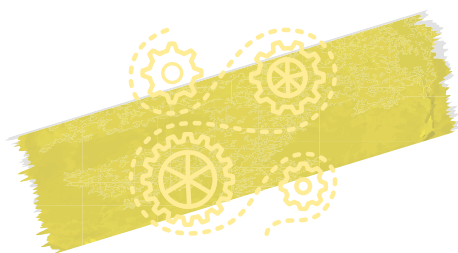
Cette idée de l'égalité doit être pensée de manière plus large que dans la rencontre au sein de tel ou tel service, il faut viser une égalité au niveau des conditions de vie et au niveau des moyens d'expression et de participation citoyenne :

« [...] Les personnes ont une place dans la société où elles peuvent décider de la politique, de leur situation de vie, et d'avoir des réels choix. Dans le fonctionnement des services, et dans la société, qu'ils aient beaucoup plus de choix qu'ils n'en ont actuellement. Et qu'on ait notre vrai mot à dire et qu'on soit écouté. [...] On peut penser à une meilleure manière de distribuer la nourriture dans cette société qui est moins inégale : que chacun ait droit à une alimentation saine, durable et accessible. » (Un.e universitaire, atelier 1)

Un.e universitaire résume les débats du groupe quant à un changement dans la manière dont est perçue l'aide alimentaire. L'aide alimentaire ne devrait pas être une forme de don aux pauvres mais être pensée par rapport au droit à mener une vie digne et à s'alimenter sainement.

« On est devenu plus concrets sur les pistes. D'abord, il y a l'idée du droit à penser un futur pour soi, et pour ses enfants. Il y a deux axes : d'abord le don, on parle du don de soi, de donner, etc., mais ce n'est pas juste un don, c'est un droit à l'alimentation, un droit à la protection sociale, un droit à la vie digne. Ce n'est pas juste un don, ou la chance qui est très arbitraire, c'est le droit d'un co-citoyen ». (Un.e universitaire, atelier 5)

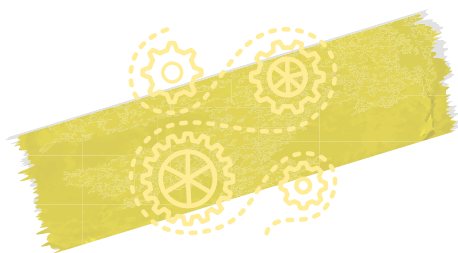




À l'avenir, tant qu'elle existe, l'aide alimentaire doit viser à mettre en œuvre les droits humains dans l'organisation des services. Même si un futur meilleur paraît lointain, il est important que cet idéal agisse comme un phare pour toute réforme future du secteur et de ses pratiques. Il faudra donc intégrer les changements pratiques, la mise en place d'une meilleure participation et la défense collective des droits à une alimentation saine et durable dans une société plus inclusive et moins violente. C'est l'horizon qu'il faut viser, même si cela mène, au niveau pratique, à une série de questionnements.

« Aussi quand on émet comme piste la professionnalisation des travailleurs sociaux et l'augmentation des moyens financiers des associations et de leurs capacités techniques, ça donne l'impression d'une institutionnalisation de l'aide alimentaire et la question se pose : est-ce que c'est le chemin qu'on veut prendre et une solution optimale pour diminuer les violences et les situations dégradantes ? Et troisièmement, si on améliore la qualité et la diversité des produits, que ce soit dans les colis et dans les épiceries, et qu'on améliore la logistique dans les associations et les épiceries et que ça devient des fonctionnements qui tournent bien, est-ce que ça va diminuer les situations violentes et dégradantes ? Est-ce que c'est suffisant et même approprié de prendre ces directions si on veut diminuer, éradiquer les violences ? » (Un.e praticien.ne, atelier 5)

Des pistes concrètes existent. Mais il faut aussi viser des changements plus profonds quant à notre modèle sociétal pour mettre fin aux situations violentes et dégradantes et pour qu'à l'avenir, les personnes les plus en difficulté aient une vraie place reconnue dans la société et une vie meilleure.



ANNEXE

Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Exposé des motifs

La lutte contre la misère et l'exclusion concerne de multiples acteurs en situation inégale. D'un côté, dans le monde des institutions, des politiques, des chercheurs universitaires, des intervenants professionnels..., de bonne foi le plus souvent, construisent des solutions sur la base de l'analyse qu'ils font des causes de la pauvreté. Ils occupent d'emblée une position haute. Bien qu'ils n'aient pas une seule identité, homogène, ils seront dénommés dans cette charte 'universitaires ou professionnels'.

De l'autre côté, dans le monde de la pauvreté, des femmes et des hommes ne sont trop souvent pris en compte que sous l'angle de leurs manques et de leurs besoins et sont priés de collaborer aux solutions que d'autres ont imaginées pour eux. Ils occupent d'emblée une position basse. Bien qu'ils n'aient pas une seule identité, homogène, ils seront dénommés dans cette charte 'personnes en situation de pauvreté'.

Les 'universitaires ou professionnels', de par leur formation et le milieu dans lequel ils travaillent, acquièrent des capacités d'expression, d'énonciation, d'abstraction, d'intellectualisation. Nous savons combien ces capacités culturelles donnent du pouvoir à ceux qui les maîtrisent. Ils disposent d'un savoir socialement reconnu, communicable, construit dans la durée. Ils connaissent les règles du jeu. De par leur statut et leurs fonctions, ils ont le pouvoir d'agir, d'orienter ou de décider.

A l'inverse, le savoir des personnes en situation de pauvreté, basé principalement sur leur expérience de vie, n'a pas de reconnaissance a priori. Ces personnes ont le plus souvent l'expérience d'être traitées en objets : objets de procédure, de décision, de mesure, de règlement... parfois objets de sollicitude mais objets tout de même. La non prise en compte du savoir des personnes concernées est une des causes de l'échec des politiques de lutte contre la pauvreté.

Le préalable, dans la lutte contre la misère et l'exclusion, est de reconnaître les personnes en situation de pauvreté comme des acteurs à part entière. Les reconnaître, c'est leur reconnaître un savoir de vie et d'expérience sans lequel les autres types de savoirs (scientifique, d'action...) sont 'incomplets' et donc à terme inefficaces, voire même générateurs d'effets contraires à ceux qui sont en principe recherchés.

S'appuyant sur la pensée de Joseph Wrésinski¹, fondateur du Mouvement ATD Quart Monde et sur la démarche qu'il a initiée, des conditions indispensables au croisement des savoirs et des pratiques ont été expérimentées au cours de deux programmes de recherche – action – formation :

- Quart Monde – Université²
- Quart Monde Partenaire³

Ces programmes ont été initiés par l'Institut de Recherche et de Formation aux Relations Humaines du Mouvement ATD Quart Monde, en collaboration avec l'Université de Formation Européenne de Tours et la Faculté Ouverte de Politique Économique et Sociale et l'Institut Cardijn à Louvain-La-Neuve.

¹ "La pensée des plus pauvres dans une connaissance qui conduise au combat" Revue Quart Monde n° 140, pp44-52, 1991

² "Le croisement des savoirs - Quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble", Groupe de Recherche Quart Monde – Université, Ed. L'atelier, Ed. Quart Monde - Paris 1999, 527p

³ "Le croisement des pratiques - Quand le Quart Monde et les professionnels se forment ensemble", Groupe de recherche-action-formation Quart Monde Partenaire, Ed. Quart Monde – Paris 2002, 228p

A la suite de ces programmes, ces conditions ont été mises à l'épreuve au cours de formations réalisées avec des 'universitaires ou professionnels' (du monde de la santé, de l'enseignement, du travail social...) et des 'personnes en situation de pauvreté' (membres d'associations de lutte contre la misère). S'agissant de formations réciproques utilisant la méthode de croisement des savoirs et des pratiques, ces formations sont dénommées 'co-formations'.

A Les pré-requis du croisement des savoirs et des pratiques

La démarche de croisement des savoirs ne saurait en aucun cas se confondre avec une simple démarche de participation des populations en situation de pauvreté.

1. Avoir conscience d'un changement nécessaire

La misère n'est pas une fatalité. Ne pas être satisfait des réalités sociales, économiques ou culturelles... entraîne une volonté de changement. Être porteur de cette volonté et la reconnaître chez les autres est un pré-requis du croisement.

2. Considérer chacun comme détenteur de savoirs

Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale n'ont pas seulement des manques, des besoins à satisfaire, elles ont aussi des savoirs à apporter. Le savoir d'expérience qu'elles ont, quand il est croisé avec d'autres savoirs, révèle leur capacité de distance et de réflexion. Ce croisement produit des connaissances plus complètes et plus fidèles à la réalité.

3. Ne pas être seul

Toute personne par sa propre vie acquiert une expérience. Si l'expérience personnelle n'est pas reliée à un groupe social ou professionnel, elle reste fragile. C'est l'appartenance à un groupe social, professionnel qui consolide le savoir dont chacun est porteur.

Cela signifie que pour participer à un croisement des savoirs et des pratiques avec des 'universitaires et des professionnels', les personnes en situation de pauvreté ne doivent pas rester isolées. Elles doivent vivre l'association avec d'autres personnes ayant les mêmes conditions de vie et avoir des espaces de réflexion, d'expression et de dialogue.

4. Se placer ensemble dans une position de recherche

Il est nécessaire que chaque participant soit dans une attitude de co-chercheur, co-formateur, co-acteur pour identifier des questions, les mettre en problématiques et rechercher des compréhensions communes et des pistes de changements. C'est-à-dire un partage de la maîtrise de la recherche.

B Les conditions de mise en œuvre du croisement des savoirs et des pratiques

1. Présence effective des personnes en situation de pauvreté

La première condition pour réaliser le croisement des savoirs et des pratiques est que les personnes qui vivent en situation de pauvreté soient effectivement présentes tout au long du processus et non seulement à un moment donné pour donner leur témoignage sous forme d'exposé, de vidéo ou d'écrit.

En aucun cas, d'autres acteurs ne peuvent se substituer à elles, parler en leur nom, à leur place, en s'appuyant sur la connaissance ou la proximité qu'ils pourraient avoir du monde de la misère.

2. Créer les conditions de l'autonomie des savoirs en vue de leur mise en réciprocité

Autonomie et réciprocité ne sont habituellement pas des acquis dans la pratique des relations entre 'universitaires et professionnels' et personnes en situation de pauvreté.

- pas de lien de dépendance

Pour réaliser le croisement des savoirs et des pratiques, les groupes de travail doivent être composés de personnes qui ne dépendent pas les unes des autres. Afin de préserver la liberté de

réflexion et de parole de chacun, des professionnels d'un service ne seront pas en présence de bénéficiaires ou usagers de celui-ci - par exemple des enseignants avec des parents dont ils ont les enfants comme élèves, des travailleurs sociaux, des médecins, etc., avec leurs 'clients'.

- *groupe de référence, groupes d'acteurs*

Chaque acteur du croisement des savoirs et des pratiques a en référence son propre groupe d'appartenance (acteurs du monde de la pauvreté, acteurs associatifs, acteurs professionnels, acteurs universitaires...).

C'est au sein de ces groupes que chacun aura une sécurité, une liberté, un temps pour bâtir sa propre pensée avant d'en entreprendre le croisement.

D'autre part, la compréhension et la réception du savoir de l'autre nécessitent maturation et explicitation. Ces espaces et ces temps en groupes d'acteurs permettent aux participants de s'approprier les questions, de formuler leurs propres interrogations, de construire leur propre expertise.

3. Établir un espace de confiance et de sécurité

Le croisement des savoirs et des pratiques n'est possible que si le sentiment de sécurité et de confiance de chacun vis-à-vis de ses partenaires, ainsi que du cadre instauré est assuré.

- *Une forme de contrat* doit fixer les règles précisant la sécurité et la confidentialité des paroles et des écrits produits. En particulier, tout ce qui disent les personnes en situation de pauvreté est le plus souvent le fruit d'une expérience longue de souffrances et d'efforts, et la fragilité des personnes reste grande. Cette fragilité doit être protégée, notamment par la règle de confidentialité. Celle-ci s'applique pleinement aussi à ce que disent les 'universitaires ou professionnels', tenus par ailleurs de respecter les règles du secret professionnel.

- *D'autre part le cadre éthique* comprend un certain nombre de valeurs liées au dialogue entre les personnes : écoute active, respect de la parole de l'autre, disponibilité à adopter une posture critique vis à vis de son propre savoir, conviction que tout savoir est toujours en construction.

4. Garantir les conditions d'échange et de rigueur

L'inégalité des positions est bien présente dans le processus de croisement des savoirs et des pratiques. Ce serait un piège de faire comme si tous les participants étaient d'emblée en situation d'égalité alors que ce n'est pas le cas.

Rendre l'échange possible c'est donc créer les conditions d'une parité dans l'échange. C'est le rôle d'une équipe pédagogique ou équipe d'animateurs. Elle doit être constituée de membres connaissant, pour les avoir côtoyées de longue date, les personnes en situation de pauvreté, leurs difficultés, leurs ressources, et de membres du monde des 'universitaires ou professionnels'.

- *Vis-à-vis des personnes en situation de pauvreté*

Le rôle des animateurs est d'aider les personnes en situation de pauvreté à s'exprimer avec leurs propres termes sans jamais se substituer à elles, sans leur 'souffler' ce qu'elles tentent de dire. Il s'agit de créer les conditions qui leur permettent de consolider elles-mêmes leur savoir : relire leur expérience de vie en prenant du recul, la confronter à d'autres pour en tirer des enseignements généralisables, les soutenir dans la démarche de compréhension des autres acteurs. C'est également les accompagner en amont et en aval des rencontres pour qu'elles restent en lien avec leur milieu de vie.

- *Vis-à-vis des 'universitaires ou professionnels'*

'Universitaires ou professionnels' rencontrent eux aussi des difficultés quant à l'expression orale et écrite. Habités et formés à travailler et communiquer entre pairs, ils ont tendance à utiliser des formulations abstraites compréhensibles uniquement par des initiés. Le rôle des animateurs est de les aider à rendre leur pensée communicable et de les accompagner dans la démarche de compréhension des apports des personnes en situation de pauvreté.

Le rôle des animateurs est aussi de faire comprendre aux 'universitaires ou professionnels' le bien fondé des rythmes et du temps nécessaire pour une démarche de croisement des savoirs et des pratiques (on ne peut pas 'brûler' les étapes).

- Animer le croisement

Le rôle des animateurs est de faire en sorte que tous puissent s'exprimer, être compris, et de respecter le temps de parole de chacun. Pour parvenir à cela, ils prennent l'option de porter une attention particulière à l'écoute de la parole des personnes en situation de pauvreté,

5. Mettre en œuvre une méthodologie du croisement des savoirs et des pratiques

Le croisement des savoirs et des pratiques est une construction, il requiert des outils et des étayages, tant dans le domaine de la recherche que de la co-formation. L'équipe pédagogique est responsable de la méthodologie mise en place qu'elle adapte selon les contextes.

Les fondements de la méthodologie sont les suivants :

- L'expérience de chacun

Le récit d'une expérience précise permet de mettre tous les participants sur le même pied. Le récit des faits porte sur des situations vécues où il y a interaction entre des personnes en situation de pauvreté, des 'universitaires ou professionnels'.

- Le rythme et la durée

Au cours des échanges, chacun doit voir respecté son propre rythme de compréhension et d'expression. Il faut respecter les temps de silence, permettre à chaque personne d'aller au bout de ce qu'elle veut dire, comprendre ensemble le sens des mots. Parfois, des tensions surgissent de part et d'autre au cours des échanges, le retour régulier en groupes d'acteurs permet de prendre le recul nécessaire.

La durée est une donnée indispensable pour un travail en profondeur. Elle est nécessaire pour créer la confiance, asseoir le dialogue, analyser les récits, comprendre ce que veut dire l'autre, préparer ses propres interventions. La durée est cependant relative aux objectifs que l'on se donne, mais dans tous les cas il faut compter avec le temps de la maturation.

- La construction collective

Les efforts consentis par chacun pour participer au croisement des savoirs et des pratiques sont motivés par la transparence des procédures mises en œuvre et par le but recherché connu de tous, qui est d'améliorer les interactions entre personnes en situation de pauvreté et tous les autres citoyens (qu'ils soient professionnels, institutionnels, universitaires, syndicalistes, politiques...). Pouvoir identifier les éléments de désaccord est une étape essentielle. Sans confrontation, pas de construction collective. Le meilleur moyen de confronter réellement les points de vue est de s'engager mutuellement lorsque c'est possible dans une production commune.

“Croiser” les savoirs, ce n'est pas “additionner” les savoirs. Il y a simultanément et progressivement au cours du processus, pour chacun dans la position qu'il occupe, plus d'emprise sur sa compréhension du monde et plus de maîtrise sur la place qu'il y prend.

Croiser, c'est se confronter, c'est-à-dire s'exposer au savoir et à l'expérience de l'autre, pour construire une plus-value.

L'enjeu n'est pas seulement une meilleure compréhension réciproque mais également la mise en œuvre d'une démarche permanente de démocratie participative au sein de laquelle les personnes en situation de pauvreté seraient acteurs à part entière.

REMERCIEMENTS

Cette recherche a été soutenue par le Fonds Celina Ramos géré par la Fondation Roi Baudouin, par les projets INNOVIRIS Anticipate (2016-PRFB-22a, city4coEN) et le projet FNRS-FRS (WISD 2017 “Formative scenarios for sustainability”), ATD Quart Monde Belgique et la Fédération des Services Sociaux. Nous remercions toutes ces organisations pour leur soutien.

Elle a été rendue possible grâce à l’implication d’un grand nombre de personnes, qui nous ont aidés dans les aspects logistiques, méthodologiques et culinaires. Un grand merci aux personnes qui nous ont soutenus tout au long du projet.



Soutien logistique

Chaimaa Abarhouné
Darius Bogdanowicz
Fabienne Bonnoron
Marie-Charlotte Denis
Bénédicte De Muylder
Kevin De Bruyne
Nicolas Descamps
Aurélien Freyling
Stéphanie Gautier
Louise Lambert
Clara Landier
Céline Ledoux
Anne Luyckx
Jacqueline Rossi
Paolo Sartori
Bryony Ulyett
Anne Wezel

Soutien culinaire

Collect'Actif
Les Gastrosophes
Traiteur « Alimentation »
Les Uns et Les Autres

Soutien méthodologique

Marianne de Laat
Brigitte Grisar

EDITRICE RESPONSABLE

Céline Nieuwenhuys, Rue Gheude 49 - 1070 Bruxelles

GRAPHISME

Fabienne Bonnoron, FdSS

Tous droits réservés.

Ne pas jeter sur la voie publique.

Imprimé en 2019.

