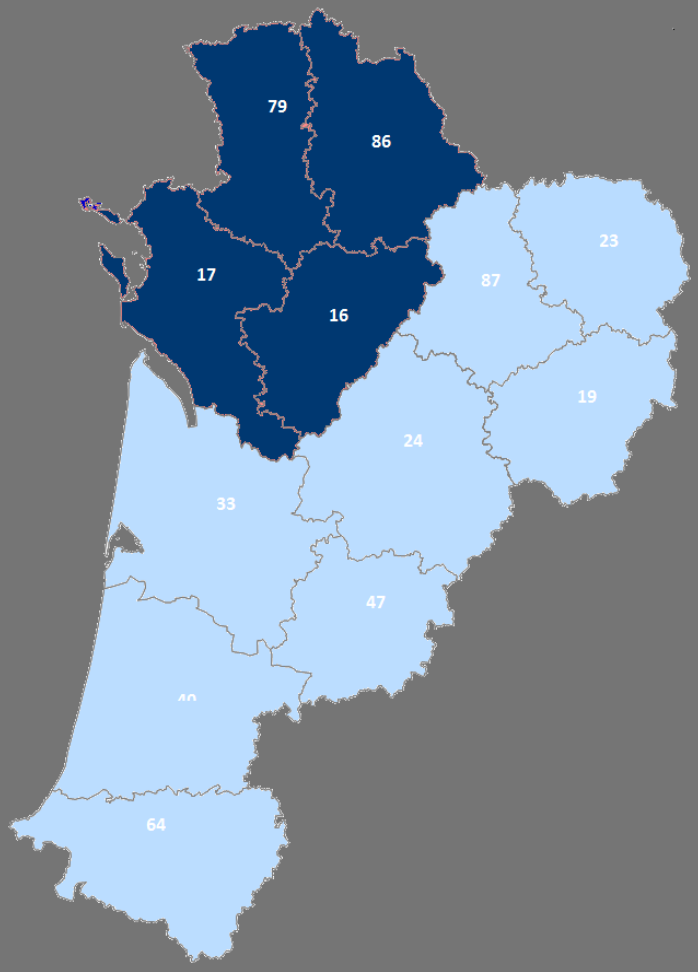
Le non recours et le renoncement à l'aide alimentaire



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA RÉGION AQUITAINE-LIMOUSIN-POITOU-CHARENTES

Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ALPC

AREAS
Association de Recherche et d'Echanges en Anthropologie et Sociologie

ORS
Observatoire Régional de la Santé

1 Contexte et objectifs 3
1.1 Contexte 3
1.2 Objectifs de l'étude 6
2 Méthodologie et organisation de l'enquête 7
2.1 Pilotage de l'enquête 7
2.2 Public cible et périmètre géographique 7
2.3 Recueil des données 7
2.4 Méthode pour le recueil de données 14
2.5 Calendrier 14
3 Série de portraits de potentiels bénéficiaires de l'aide alimentaire 15
4 Résultats 36
4.1 Description des territoires d'études 36
4.2 La notion de "non recours"... à l'aide alimentaire 38
4.3 Le public de l'aide alimentaire 41
4.4 Les freins à devenir bénéficiaire de l'aide alimentaire 42
5 Typologie du non recours à l'aide alimentaire 46
5.1 Préambule sur les typologies du non recours 46
5.2 Le non recours à l'aide alimentaire par méconnaissance 47
5.3 Le non recours à l'aide alimentaire par choix 48
5.4 Le non recours à l'aide alimentaire par contrainte 48
6 Conclusion et préconisations 50
6.1 Les limites de l'étude 50
6.2 Caractéristiques du non recours à l'aide alimentaire 50
6.3 Les préconisations 52
7 Annexes 59
7.1 Liste des participants au groupe technique 59
7.2 Guide entretien professionnel 60
7.3 Grille d'entretien semi-Directif 61
7.4 Grille d'analyse thématique 62

1 Contexte et objectifs

1.1 Contexte

1.1.1 L'aide alimentaire en Poitou-Charentes

Les différents acteurs de l'aide alimentaire

L'aide alimentaire peut être une réponse à différents besoins : des besoins alimentaires urgents (bons alimentaires, colis de dépannage) ou la couverture de besoins plus réguliers. Les associations proposant de l'aide alimentaire peuvent œuvrer dans l'un et/ou l'autre de ces domaines. Schématiquement, les acteurs de l'aide alimentaire sont les prescripteurs (Centres communaux d'action sociale (CCAS), départements, Missions locales) et les distributeurs (CCAS également, associations caritatives, épiceries sociales).

Généralement, les modalités de la réponse à l'urgence sont :

- soit la délivrance de bons alimentaires gérés par les équipes des départements, les CCAS ou les associations caritatives directement.
- soit la délivrance de colis alimentaires par les CCAS ou les associations caritatives.

L'aide alimentaire hors urgence se décline selon diverses modalités : distribution de repas chauds, distribution de colis ou paniers (préparés à l'avance ou avec la personne), épiceries. D'après une étude réalisée par l'ORS Poitou-Charentes en 2012[1] (1), l'épicerie est la modalité la plus fréquente et la distribution de repas chauds la plus rare. Un grand nombre de structures propose plusieurs types de services.

Les principales associations mettant en œuvre de l'aide alimentaire sont les Banques alimentaires et leurs associations partenaires, les Restos du cœur, le Secours Populaire français, la Croix-Rouge Française et le réseau des épiceries sociales.

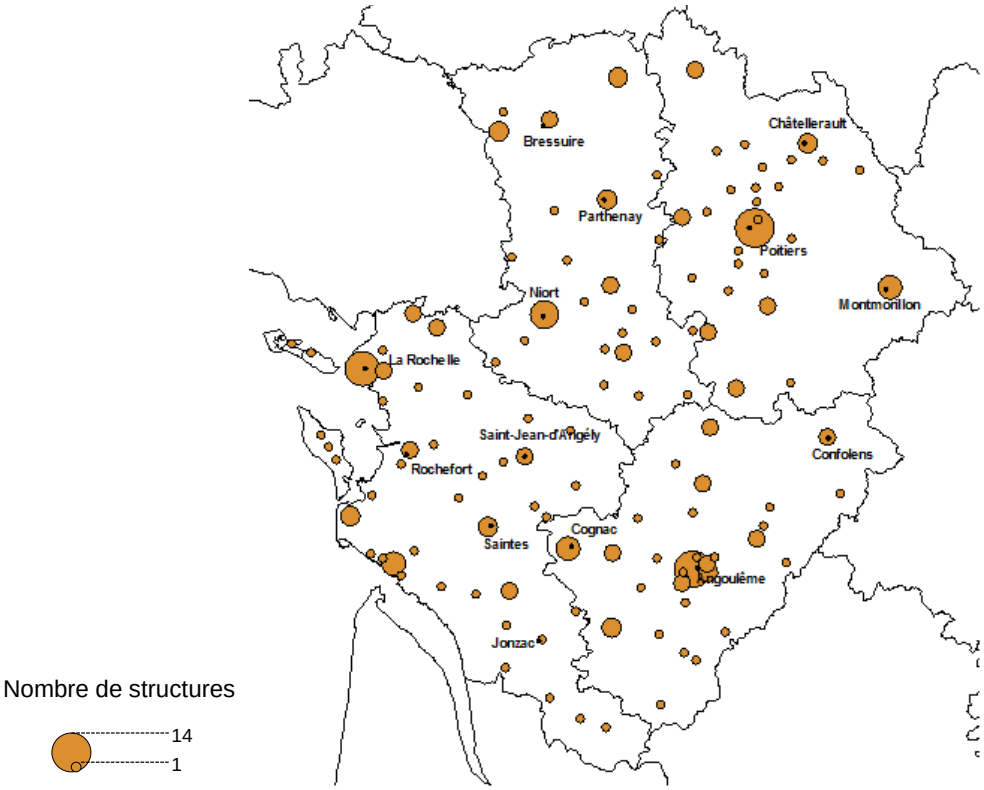
La répartition territoriale des structures mettant en œuvre l'aide alimentaire

La loi n°2010-874 du 27 juillet 2010 de modernisation de l'agriculture et de la pêche a donné un statut à l'aide alimentaire et a introduit de nouvelles dispositions législatives qui ont pour objectif de réorganiser le système d'allocation des moyens financiers ou en nature de l'Union Européenne, de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics, aux personnes morales de droit privé qui mettent en œuvre l'aide alimentaire. Ainsi, seules des personnes morales de droit public ou des personnes morales de droit privé habilitées par l'autorité administrative peuvent recevoir des contributions publiques destinées à la mise en œuvre de l'aide alimentaire.

[1] BOUFFARD B., BOUNAUD V., GIRAUD J., ROBIN S. Comportements alimentaires des bénéficiaires de l'aide alimentaire en Poitou-Charentes – Phase 1. Enquête exploratoire auprès des structures de distribution. ORS Poitou-Charentes. Mai 2013. Rapport n°146. 67p.

Au 31 mars 2016, 232 associations mettant en œuvre de l'aide alimentaire était habilitées en Poitou-Charentes. Ces habilitations ne concernent pas les personnes morales de droit public. L'offre globale est donc plus importante en tenant compte des CCAS et des départements qui peuvent également proposer de l'aide alimentaire. Lors de l'enquête menée en 2012 (1), 279 structures (associations et CCAS) avaient été identifiées.

Répartition territoriale des associations mettant en œuvre de l'aide alimentaire habilitées en Poitou-Charentes au 31 mars 2016



Source : Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt Aquitaine Limousin Poitou-Charentes, Mars 2016 ; Réalisation : ORS Poitou-Charentes
Note : Seules les personnes morales de droit privé sont représentées sur cette cartographie. Les CCAS et Département proposant de l'aide alimentaire n'y figurent pas.

Le parcours des usagers de l'aide alimentaire

L'accès à une aide alimentaire (hors aide d'urgence) peut se faire, selon les associations :

- sur prescription des structures sociales (CCAS, Départements, Missions locales)
- par inscription directe auprès des associations qui ont leurs propres critères d'accès

Généralement (mais pas exclusivement), les distributions accessibles sur prescriptions des structures sociales sont les épiceries sociales et les distributions de la Croix-Rouge Française (CRF). Les Restos du cœur, le Secours Populaire, le secours catholique ont leurs propres critères d'accès. Ce schéma est variable d'un territoire à un autre.

Pour orienter vers l'association adéquate, les travailleurs sociaux doivent être en mesure de connaître ces critères d'accès.

Les orientations peuvent également se faire depuis les associations vers les travailleurs sociaux des CCAS et des départements. Ainsi, à Poitiers, lorsque des personnes sollicitent un colis d'urgence auprès du Secours Populaire, les bénévoles les orientent vers les travailleurs sociaux pour une évaluation globale de leur situation. La Croix-Rouge essaye également de mettre en place des procédures incluant une évaluation des besoins par des travailleurs sociaux du CCAS ou du Département.

Concernant l'accès aux Restos du cœur, les travailleurs sociaux n'interviennent jamais dans l'instruction des dossiers.

Le parcours des personnes pour accéder à l'aide alimentaire est donc très variable selon les territoires et les associations.

Estimation du nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire en Poitou-Charentes

L'étude réalisée en 2012[2] avait permis d'estimer un nombre de bénéficiaires en Poitou-Charentes. Cette estimation concernait le nombre de personnes qui fréquentaient les structures d'aide alimentaire, que ces structures soient des associations ou des CCAS. Cette estimation était de 139 000 personnes inscrites à l'aide alimentaire[3]. Ces personnes étaient plus souvent des femmes (55 %). Un tiers étaient des personnes seules, 10 % vivaient en couple sans enfant et 56 % étaient des familles avec enfants. Parmi les familles, 60 % étaient des familles monoparentales.

1.1.2 La notion du non recours

De manière générale, la notion de non recours est apparue conjointement au cours des années 1960 et 1970 à la fois aux Etats-Unis et en Europe. Le contexte et les raisons de son émergence et de son développement sont liés aux besoins des Etats de rendre *« explicite et davantage opérationnelle la préoccupation gestionnaire de l'effectivité de l'offre de prestations financières »*[4].

L'utilisation de la notion s'est particulièrement développée au cours des années 90 en raison d'un besoin d'évaluation croissant des politiques publiques. En questionnant le non recours à une offre publique, on vient interroger en creux le dispositif et sous-entendues l'action et les missions conduites à travers ce dispositif.

[2] Ibid

[3] Des limites sont à prendre en compte dans l'interprétation de cette estimation, notamment la non prise en compte des doublons. Cette estimation est donc surestimée.

[4] P. Warin. Le non-recours : définition et typologies. Juin 2010, Document de travail

1.1.3 Le repérage d'une problématique de non recours à l'aide alimentaire

Les acteurs réunis dans le cadre de la plateforme régionale MOSTRA de l'observation sociale[5] ont partagé le constat que des phénomènes de non recours à l'aide alimentaire existaient sur le territoire. Ainsi, ils repéraient que des personnes dont les situations justifiaient le recours à l'aide alimentaire ne franchissaient pas la porte de ces structures. Le comité de pilotage de la plateforme a donc souhaité disposer d'une étude auprès des acteurs de terrain et des publics concernés afin d'objectiver ce ressenti.

Dans la perspective d'étudier ce phénomène de non recours à l'aide alimentaire, l'AREAS et l'ORS ont proposé de conduire une étude conjointe centrée principalement sur les publics et les acteurs.

1.2 Objectifs de l'étude

Objectif général :

- Disposer d'une analyse partagée en matière de non recours et de renoncement à l'aide alimentaire en Poitou-Charentes afin de mettre en œuvre des actions appropriées

Objectifs spécifiques :

- Participer à la définition du non recours et du renoncement à l'aide alimentaire
- Observer les spécificités en fonction des territoires urbains et ruraux
- Repérer les catégories de publics ne bénéficiant pas de l'aide alimentaire
- Formuler des préconisations d'actions

[5] Portée par la Mission Observation Statistique Reporting Audit de la Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ALPC (Aquitaine Limousin Poitou-Charentes, MOSTRA fonctionne comme une conférence des partenaires à laquelle participent les services de l'Etat, les fédérations régionales, les collectivités territoriales, les organismes sociaux, les observatoires régionaux et tout autre acteur concerné par les champs d'intervention de la plateforme. La MOSTRA est un outil d'aide au pilotage des politiques régionales de solidarités, de maintien de la cohésion sociale, du sport, de la jeunesse et de la vie associative.

2 Méthodologie et organisation de l'enquête

La méthodologie mise en œuvre s'attache à respecter la dynamique partenariale prônée par la MOSTRA. Ainsi, un groupe technique de suivi a été mis en place afin de partager la méthode et les résultats au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

La phase de recueil de données était constituée de deux volets : La première démarche, menée par l'ORS, fut d'aller à la rencontre des acteurs des différents dispositifs existants (professionnels, bénévoles et responsables associatifs). La seconde, conduite par l'AREAS, a été de s'entretenir avec le public bénéficiant ou pouvant bénéficier de l'aide alimentaire.

2.1 Pilotage de l'enquête

Le pilotage de l'étude était assuré dans le cadre de la MOSTRA par un groupe technique issu de la commission thématique sur le non recours à l'aide alimentaire. Ce groupe[6] s'est réuni à trois reprises : en début d'étude afin de préciser les objectifs et la méthodologie de l'étude, à une phase intermédiaire afin de présenter un état d'avancement et orienter les futures analyses, et en fin d'étude pour la restitution des résultats.

2.2 Public cible et périmètre géographique

Le public cible de l'étude est constitué des personnes dont les situations justifient un recours à l'aide alimentaire et qui ne fréquentent pas ces structures.

Le périmètre de l'étude a porté sur la Charente, la Charente-Maritime, les Deux-Sèvres et la Vienne.

2.3 Recueil des données

2.3.1 Enquête auprès des professionnels

Des entretiens collectifs semi-directifs avec les acteurs de l'aide alimentaire (prescripteurs et distributeurs de l'aide alimentaire) ont été organisés sur quatre sites dans les quatre départements de la région :

- Un site urbain : Poitiers
- Trois sites ruraux : Pays Ruffécois, Pays Mellois et Marennes / Rochefort

Les entretiens ont été organisés avec l'aide des structures locales afin de mobiliser au mieux les acteurs nécessaires. Ont été invités des représentants de l'action sociale des conseils départementaux, les CCAS, la Mission locale de Poitiers, les principales associations distribuant de l'aide alimentaire (Epiceries sociales, Croix-Rouge Française, Secours Populaire Français,

[6] Cf. Annexe la composition du groupe technique

Secours Catholique, association Saint-Vincent de Paul à Poitiers, Collectif caritatif de Marennes). Les entretiens se sont déroulés respectivement à Poitiers (à l'ORS [7]), Mansle (Maison départementale des solidarités), Melle (Antenne médico-sociale du Département) et Marennes (CCAS de Marennes).

Les invitations ont été adressées par mail semaine 41 avec une lettre de mission de la DRDJSCS - site de Poitiers -. Des relances téléphoniques ont été réalisées semaine 43. Les entretiens ont été réalisés semaine 45. Le guide d'entretien est présenté en pièce jointe.

Au total, 34 personnes et 23 structures différentes ont été entendues.

La composition des entretiens par site est la suivante :

Poitiers

9 personnes / 6 structures :

- M. POILANE Hubert - Restaurant du cœur, Président
- Mme PAIN Sylvie - Restaurant du cœur, Responsable de centre
- M. XUEREB Nicolas - Secours Populaire français, Directeur
- M. DEFER Didier - Secours Populaire français, Président
- Mme POZZO DI BORGO Lucie- CAPEE, Chargée de l'animation du réseau des épiceries sociales et solidaires
- M. BRISSONNET Thierry – Conseil départemental de la Vienne – Responsable de la MDS
- Mme DOURY-GADAUD Christine - CCAS de Poitiers- directrice du Service Action Sociale et Santé,
- Mme GUILBARD Véronique – MLI, Responsable du pôle Accompagnement
- Mme MARTIN Virginie – MLI, Assistante de gestion

Pays Ruffécois

12 personnes/ 7 structures :

- Mme DELELEE-DEBANDE Agnès - Restaurant du cœur Ruffec, Bénévole
- M. CHAUSSEPIED François - Restaurant du cœur Ruffec, Bénévole
- M. POVEREAU Bernard - Croix-Rouge Française
- Mme PICHON Dominique - Croix-Rouge Française, Bénévole
- Mme PELLETIER Dominique – EIDER[8], Coordonnatrice
- Mme EDWARDS Sarah – EIDER, Présidente
- Mme BOIZARD-MAGNAN Corinne - MDS Ruffec, CESF[9] assistant socio-éducatif
- Mme MAYET Floriane - MDS Ruffec, Apprentie CESF

[7] Observatoire Régionale de la Santé
[8] Espace Itinérant D'aide alimentaire En pays Ruffécois
[9] Conseillère d'Economie Sociale et Familiale

- Mme CORDEAU Manon - MDS Mansle, Apprentie CESF
- Mme GEIGER Mylène - MDS Mansle, CESF
- Mme MARCHAND Stéphanie - MDS Ruffec, Responsable Pôle Prévention Insertion
- Mme BOUTANT Carine - CCAS de Ruffec, CESF

Marennes / Rochefort

6 personnes / 4 structures :

- Mme HONGROIS Valérie - Epicerie solidaire La Boussole, Directrice
- Mme HAIZE Soizic – Conseil Départemental Charente-Maritime – Délégation Territoriale Pays Rochefortais, Assistante sociale
- M. BREGE Pierre-Emmanuel – Conseil départemental Charente-Maritime – Délégation Territoriale Pays Rochefortais, Délégué adjoint en charge de l'action sociale
- M. GUILEMIN André - Banque alimentaire Marennes, Bénévole
- Mme HOANG-GIA Charlotte - Banque alimentaire Marennes, Bénévole
- M. ENCOIGNARD Didier - CCAS de Rochefort, Directeur adjoint

Pays Mellois

7 personnes / 6 structures :

- Mme GRELLIER Claudette - Epicerie sociale Pays Mellois, Présidente
- Mme MAZOYER Sylvie - CCAS de Melle, Responsable
- Mme PAILLAUD Nathalie - CCAS Celles Sur Belle, Responsable
- Mme PAIRAULT Marie-Jo - Secours catholique, Bénévole
- Mme CORNETTE Maryse - CCAS Chef Boutonne, Agent territorial
- Mme DUPUIS Aurélie - Epicerie sociale Pays Mellois, Directrice
- Mme SANANIKONE Valérie – Conseil départemental Deux-Sèvres - Antenne médico-sociale de Melle - Action sociale généraliste, Chef de bureau

2.3.2 Enquête auprès du public

Concernant l'enquête auprès du public, la méthodologie employée a été constituée d'un recueil de données par entretien selon la méthode des récits de vie. Une attention particulière a été portée aux parcours personnels. Les postures adoptées durant les entretiens ont veillé à réduire les formes de distance pouvant exister afin de constituer une proximité dans l'échange et de favoriser l'établissement d'une relation de confiance. A partir d'une grille, le style semi-directif adapté à la conduite d'entretiens a permis d'appliquer des techniques de relance. Les thèmes abordés se sont déroulés dans un ordre différent en fonction des entretiens, tout en restant vigilant au traitement de

l'ensemble des questions. Cette approche semi directive de l'entretien a permis la production d'un discours plus naturel et l'instauration d'un climat de confiance.

La conduite d'entretiens et les lieux de rendez-vous ont induit une observation et la multiplication d'échanges informels riches en informations.

Entretiens individuels :

La collecte de données en entretien individuel a été réalisée entre le mois d'octobre 2015 et le mois de février 2016. La mise en relation avec des personnes enquêtées a été hétérogène en fonction des territoires et des aléas de l'enquête. Classiquement, nous avons pu obtenir des contacts par le biais de travailleurs sociaux en contact avec le public. Parfois ces travailleurs sociaux ont fait eux-mêmes le relais. En complément, il nous a fallu aussi pousser d'autres portes et passer par d'autres réseaux pour rencontrer des publics concernés par la problématique du non recours à l'aide alimentaire, vingt-quatre entretiens individuels auprès d'usagers ont été réalisés sur les quatre secteurs déterminés[10] :

Ces entretiens ont pu être réalisés en grande partie grâce au relais des acteurs locaux :

- Pour le secteur de Melle, par l'entremise de l'épicerie sociale, nous avons pu prendre contact avec des personnes ayant eu une prescription mais ne s'étant jamais rendues à l'épicerie sociale. Nous avons programmé six entretiens répartis sur deux jours et quatre ont pu être réalisés. Un entretien a été annulé par l'usager quelques heures avant et un entretien n'a pu avoir lieu, la personne ne s'étant pas présentée au rendez-vous.
- En ce qui concerne le secteur de Marennes, nous avons pu avoir accès aux bases de données du CCAS de Marennes recensant les personnes inscrites à l'aide alimentaire pour les années 2014/2015 et 2015/2016. De cette base de données comportant 82 noms, nous avons contacté 46 personnes, programmé quatre entretiens et réalisé trois entretiens. Un entretien n'a pas eu lieu, la personne n'étant pas présente à son domicile.
- Sur le secteur de Rochefort, par l'intermédiaire du CCAS, nous avons eu accès à une base de données de quinze personnes susceptibles de répondre aux critères de l'enquête. Nous avons programmé cinq entretiens et trois ont été réalisés. Deux personnes ont annulé l'entretien avant notre arrivée.
- A Poitiers, nous avons multiplié les contacts avec les personnes relais. Les principaux relais ont été les Restos du cœur, le centre socio-culturel de la Blaiserie, le Secours Populaire ainsi que des relais informels. Nous avons pu rencontrer huit personnes en entretien en face à face.
- Sur le pays Ruffécois, nous avons été confrontés dans un premier temps, à l'impossibilité de la part des relais locaux de nous fournir des coordonnées de personnes acceptant de participer à l'étude. Nous avons surmonté cette difficulté en nous déplaçant sur les lieux de distribution (épicerie sociale, Restos du cœur). Dans un second temps, par l'intermédiaire

[10] Cf. tableau récapitulatif ci-après

du CCAS, nous avons pu rencontrer un certain nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire dans les locaux du CCAS un jour de distribution. Pour finir, nous avons eu de nombreux échanges avec des usagers des différents dispositifs d'aide alimentaire sur ce territoire et nous nous sommes entretenus de manière formelle avec six personnes.

Difficultés d'enquête et refus de témoigner

Sans surprise, la plus grande difficulté dans une enquête sur une thématique comme le non recours à l'aide alimentaire a été de pouvoir s'entretenir avec des personnes concernées par le phénomène. Cette difficulté d'enquête a été de deux ordres :

- La question de l'accès au public :

Dans le cas présent, interroger des personnes ne recourant pas à l'aide alimentaire supposait, pour une part, de passer par des acteurs locaux - travailleurs sociaux - ayant pu identifier des individus répondant aux critères d'enquête. Or nous avons dû faire face à de nombreuses réticences – qui nous apparaissent légitimes - de professionnels ne souhaitant pas importuner des personnes déjà peu enclines à collaborer avec l'aide sociale.

- Le refus des personnes de témoigner de leur situation sociale :

Une seconde difficulté a été de faire face au refus des personnes de témoigner. Ces refus se sont manifestés de plusieurs façons : les personnes ont pu dire très clairement leur désaccord ou, de manière plus ambiguë, ont accepté dans un premier temps la rencontre avant de se désister (annulation de rendez-vous, absence aux rendez-vous).

Entretien	Sexe	Age	Situation matrimoniale	Enfants	Niveau scolaire	Situation par rapport à l'emploi	Situation par rapport à l'aide alimentaire
1	F	34	Séparée/seule	2 (7 ans et 17 mois)	Bac +3	Sans emploi / elle a eu des petits emplois par le passé	Renoncement
2	F	32	Séparée/seule	2 (10 et 7 ans)	Aucun diplôme	Aucune activité depuis 2013/job de serveuse	Première aide il y a 10 ans après la naissance de son fils. Actuellement uniquement les Restos du coeur
3	H	32	Célibataire	0	Aucun diplôme	N'a jamais travaillé / emprisonné pendant un an il y a 10 ans	Non recours Connaît bien l'aide alimentaire notamment les Restos du cœur car il y allait avec sa mère enfant.
4	F	20	En couple	1 (2 ans)	Aucun diplôme	Travaille comme saisonnière (vignes)	1ère inscription l'année dernière mais n'a pas pu s'y rendre (déménagement temporaire >> conflit familial)
5	F	26	Séparée	2	BEP	N'a jamais eu d'emploi	A renoncé à la banque alimentaire à cause des horaires (enfants)
6	F	45	Divorcée	0	Bac +3	Sans emploi mais a travaillé comme enseignante à l'étranger par le passé	Relation compliquée et conflictuelle avec l'aide alimentaire. Ne s'y rend pas personnellement en évoquant des problèmes de santé, d'horaires mais plus généralement honte de se rendre dans ces lieux.
7	F	41	Séparée	4 (tous majeurs)	Aucun diplôme	N'a jamais eu d'emploi	A renoncé à la banque alimentaire en raison de problèmes de santé/ ne peut tenir la position debout
8	F	27	Vit seul	0	BEP	RSA	Elle déclare ne plus avoir le droit à l'aide alimentaire car revenus trop élevés selon elle.
9	H	65	Vit seul	0	Aucun diplôme	RSA bientôt le minimum vieillesse	Pense ne plus avoir droit à l'aide alimentaire car bientôt retraité
10	F	65	Veuve	2	Aucun diplôme	Aucun revenu	Restos du cœur de manière assidue / ne connaît pas les

							épiceries sociales
11	F	34	mariée	2	Licence, mari informaticien	Revenu faible, RSA couple+ activité	Avait renoncé à l'aide alimentaire mais elle y retourne depuis l'arrivée de ses beaux-parents en France.
12	H	31	En couple	1	CAP/BEP	RSA couple	N'a jamais eu recours à l'aide alimentaire
13	F	33	Séparée	2	CAP/BEP	RSA/ congé parental	A eu tout d'abord recours à l'épicerie puis elle a renoncé pour recourir aux Restos du cœur
14	F	50	Veuve	3	Bac +2	RSA	A renoncé à l'aide alimentaire en raison de problèmes de santé pour s'y rendre
15	H et F	57 et 55	En couple	2	Aucun diplôme	RSA de couple	Resto du cœur
16	H	33	En couple	1	Bac +2	Intermittent du spectacle/ RSA	Resto du cœur 1 fois
17	F		célibataire	/	Aucun diplôme	RSA	Epicerie sociale
18	H		célibataire	/	Aucun diplôme	Retraité/ancien agriculteur	Epicerie sociale depuis peu
19	F	28	célibataire	/	Aucun diplôme	RSA	Vient régulièrement à la banque alimentaire
20	F	39	séparée	2	Aucun diplôme	Chômage	Vient depuis peu aux Restos du cœur
21	F	23	En couple	/	BEP	Chômage	Va depuis peu aux Restos et épicerie sociale
22	H	31	En couple	1	Bac	Auto-entrepreneur	Ne connaît pas les dispositifs de l'aide alimentaire
23	F	28	En couple	3	Sans diplôme	Sans emploi/aucun revenu	Bénéficie des Restos du coeur
24	F	36	Séparée	2	Sans diplôme	RSA	Ne va plus à l'aide alimentaire/ bénéficie de l'aide de ses parents

Entretiens collectifs et observations

Les difficultés rencontrées sur le secteur de Ruffec ont été l'occasion de nous rendre dans plusieurs lieux d'observations (Restos du cœur, CCAS, épicerie sociale) et d'observer *in situ* les modes de distribution, les conditions d'accueil et plus généralement le fonctionnement propre à chaque dispositif.

En complément des entretiens individuels, nous avons amorcé une démarche auprès des usagers-acteurs de l'aide alimentaire. Dans cette perspective, nous avons pris contact avec la Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) et Mme Pesnon, membre du Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées de l'ex région Poitou-Charentes (CCRPA).

Cette démarche a permis d'organiser deux réunions collectives : d'une part auprès des bénéficiaires de l'aide alimentaire à la Maison du Temps Libre de Cognac en présence de membres du CCRPA et d'autre part auprès des personnes fréquentant la Halte de jour de Cognac.

2.4 Méthode pour le recueil de données

2.4.1 Entretiens collectifs auprès des professionnels

Concernant les professionnels, à l'exception de Poitiers (où 2 personnes de l'ORS étaient présentes, ce qui permettait une prise de note des échanges), les entretiens ont été enregistrés et partiellement retranscrits. Ils ont fait l'objet d'une analyse thématique de contenu.

2.4.2 Entretiens auprès des usagers

Concernant le public, l'ensemble des entretiens a eu lieu en face à face soit au domicile des personnes, soit dans un lieu public (association, CCAS, Café …). En ce qui concerne les situations informelles (échanges dans les lieux de distribution) une prise de notes a été réalisée.

Les entretiens ont fait l'objet d'une sélection des moments clés et d'une transcription partielle. De ces données, nous avons pu notamment élaborer une série de portraits.

L'élaboration des portraits, l'analyse de contenu des différents entretiens et une revue de la littérature ont participé à la constitution d'une typologie sur les formes de non recours à l'aide alimentaire.

2.5 Calendrier

L'étude a été réalisée entre septembre 2015 et mai 2016.

Le recueil des données a été réalisé entre octobre et février 2016.

3 Série de portraits de potentiels bénéficiaires de l'aide alimentaire

Nous avons fait le choix d'extraire 6 entretien parmi les 24 réalisé au cours de l'enquête afin d'en présenter un portrait synthétique. Nous avons été guidés par le souhait de rendre compte de la diversité des situations et des rapports à l'aide alimentaire, ainsi que par la richesse des informations recueillies.

Les portraits suivants ont été choisis afin de présenter l'articulation entre les déterminismes sociaux de chacun, la singularité de leur parcours et leur rapport à l'aide sociale et, en particulier, à l'aide alimentaire.

Afin de garantir l'anonymat des personnes, les prénoms ont été modifiés ainsi que certains éléments contextuels (nom de ville, …)

Céline, 34 ans.
Situation : séparée, deux enfants. Réside en milieu rural.
Formation initiale : Bac +3.
Situation actuelle : sans emploi depuis sept ans. Allocataire du RSA.

Céline est âgée de 34 ans, elle a deux enfants âgés de 7 ans et 17 mois et elle vit actuellement dans les Deux-Sèvres d'où elle est originaire. Après un parcours scolaire classique et l'obtention d'un baccalauréat général, elle est partie quelques années suivre des études supérieures à Poitiers puis à Toulouse. De ce parcours de formation, elle a obtenu une licence de Sciences Humaines et elle est revenue vivre dans sa région d'origine et s'est rapprochée de sa famille - ses parents et sa sœur -. A son arrivée dans les Deux-Sèvres, Céline a travaillé quelque temps comme maraîchère jusqu'à la naissance de son fils en 2008. Depuis cette période, elle n'a pas eu d'emploi durable et est aujourd'hui mère isolée avec un deuxième enfant âgé de 17 mois. Elle n'évoque aucun projet professionnel à court terme.

Sa première expérience avec l'aide alimentaire… comme bénévole

A l'âge de 27 ans en couple elle attend son premier enfant et se sépare rapidement de son conjoint. Elle explique que c'est à cette période qu'elle a connu pour la première fois les dispositifs d'aide alimentaire – en l'occurrence les Restos du cœur - mais en tant que bénévole.

« Ma première expérience c'était à Brioux, c'était en tant que bénévole en fait et au final je me suis aussi retrouvée bénéficiaire (…) en fait j'avais besoin, j'élevais mon premier et je n'avais pas de travail et pour me sentir utile, j'avais besoin en fait d'apporter quelque chose aux autres pour sortir un petit peu de chez moi et voir du monde du coup je me suis dit pourquoi pas être bénévole dans une association »

« j'imaginais qu'il y avait bien moins loti que moi »

Son passage de bénévole à bénéficiaire…

Alors que Céline avait une très bonne connaissance des dispositifs d'aide alimentaire existant dans son environnement, elle ne s'imaginait pas en bénéficier et il a fallu un événement imprévu - en l'occurrence des factures de réparations de voiture qu'elle ne pouvait honorer – et la discussion de sa situation avec un tiers – son assistante sociale – pour qu'elle se projette comme bénéficiaire de cette aide.

« c'est mon assistante sociale qui m'a proposé car moi je n'aurais pas forcément demandé et donc du coup c'est elle qui m'a orientée vers l'épicerie sociale pour me soulager un petit peu que je me remette à niveau »

A la suite de cet événement elle a commencé à se rendre à l'épicerie sociale de son village par intermittence en fonction de ses besoins. Elle fait part de sa difficulté à ce moment de sa vie - en tant que jeune mère - de se retrouver à demander de l'aide.

Elle mentionne par ailleurs, pendant cette période des problèmes de validité de carte d'accès à l'aide alimentaire en raison d'un manque de régularité de sa part pour apporter les justificatifs demandés.

Elle n'évoque pas les lieux de distribution comme des lieux de sociabilité. A propos des échanges interpersonnels, elle dit *« c'est assez rare, chacun attendait dans son coin… après il y avait des personnes qui se connaissaient auparavant. ».* Et puis elle évoque l'ambiguïté du rôle de bénéficiaire-bénévole en mentionnant le privilège qui est fait au bénévole de se servir en premier.

« les bénévoles étaient servis en premier du coup mais sans abus du coup… »

Un arrêt temporaire de l'aide alimentaire…

Suite à une réconciliation et un nouvel épisode de vie en concubinage, Céline a arrêté de se rendre à l'épicerie sociale pendant une longue période avant une nouvelle crise qui l'a conduite à se séparer à nouveau de son compagnon.

A cette époque, enceinte de son second enfant, elle a été conduite à déménager et se rapprocher du domicile de ses parents. Arrivée dans une nouvelle commune, de par son expérience passée, elle a rapidement effectué la démarche auprès de son assistante sociale pour bénéficier de l'aide alimentaire proposée par l'épicerie sociale locale. D'emblée, devant le manque de bénévoles, Céline s'est inscrite à nouveau dans ce dispositif à la fois comme bénéficiaire et comme bénévole.

« je sais que moi j'ai beaucoup de mal à demander de l'aide surtout quand on a un enfant pour moi de se dire on va être obligé d'aller demander une aide »

L'aide familiale en substitution à l'aide alimentaire

Cependant, Céline a rapidement cessé de se rendre à l'aide alimentaire, sans évoquer la notion de non recours ou de renoncement. Elle explique cet arrêt par la conjugaison de plusieurs facteurs.

«c'était plus facile pour moi de demander de l'aide à la famille (…) je dirais que du coup c'est un peu plus le réseau familial qui est venu compenser»

Elle évoque des manques liés à ses propres besoins, ses comportements alimentaires, en expliquant que ce type de structure propose peu de choses dans le domaine de la puériculture alors que pour elle c'est un besoin important. Elle mentionne par ailleurs être végétalienne et donc ne pouvoir se

suffire des denrées fournies. Elle pointe également plusieurs critiques à propos de l'organisation en expliquant que pour une jeune mère, il est bien souvent impossible de se rendre aux heures d'ouverture de l'épicerie et finit par expliquer qu'avec le rapprochement de ses parents, ce sont ces derniers qui lui viennent en aide en fonction de ses besoins.

Céline a fini par sortir du dispositif d'aide alimentaire mais elle ne dit pas qu'elle n'en aura pas à nouveau besoin un jour. Elle mentionne qu'aujourd'hui elle a trouvé un équilibre comme ça, avec le soutien de ses parents.

Analyse

Dans le cas de Céline ce qui est remarquable au premier abord c'est son absence d'identification à l'offre. Alors même qu'elle se trouvait démunie, sans travail c'est le fait de souhaiter « être utile », de devenir bénévole et l'intervention d'un tiers – en l'occurrence son assistante sociale – qui l'a mise en position d'accéder à cette aide.

Le second point majeur – et récurrent dans les situations rencontrées – réside dans l'ambiguïté du rapport de Céline à l'aide alimentaire en lien avec la naissance de son fils. Alors, qu'elle a accepté cette aide pour elle, elle ne souhaite pas que ses enfants en fassent l'expérience.

Enfin, le dernier élément à souligner est certainement le rapport consumériste de Céline à l'aide alimentaire expliquant à la fois avoir connu des ruptures de droit en raison d'un manque d'assiduité dans ses démarches administratives puis un arrêt en raison d'une inadéquation de l'offre à ses besoins alimentaires.

Benjamin, 36 ans.
Situation : célibataire, vit au domicile de sa mère.
Formation initiale : a arrêté l'école en 3ème.
Situation actuelle : sans emploi/ Bénéficiaire du RSA.

Benjamin est âgé de 36 ans, il est célibataire et il vit actuellement dans les Deux Sèvres d'où il est originaire. Benjamin a grandi dans un milieu familial déstructuré, ses parents se sont séparés quand il était jeune, ils sont sans emploi. Il décrit son père comme alcoolique et violent.

Une scolarité chaotique et des premiers faits de délinquance

Benjamin a eu une scolarité chaotique qu'il a arrêtée en troisième. Il mentionne une tentative de formation en apprentissage rapidement avortée par l'absence de potentiels employeurs pour l'accueillir.

A l'adolescence, il a commencé à consommer des stupéfiants et commettre des petits actes de délinquance. Très jeune, il a connu plusieurs années d'errance, sans domicile, où il passait ses journées à consommer du cannabis et de l'alcool dans une cité d'Angoulême.

L'expérience de la détention et un suivi psychiatrique

Au début des années 2000, suite à un acte criminel, il a été jugé et placé en détention pendant un an. A sa sortie de prison, il y a une dizaine d'années, il est retourné vivre avec sa mère avec qui il vit toujours actuellement. Il perçoit le RSA depuis cette époque.

Santé et Insertion professionnelle

Benjamin dit avoir essayé de s'insérer professionnellement notamment en souhaitant s'inscrire dans un chantier d'insertion mais sa santé ne lui permettait pas. Une orientation vers l'AAH lui a été proposée, qu'il a refusée en raison de la stigmatisation qu'il juge encore plus forte que pour les bénéficiaires du RSA.

Son environnement social actuel

Il témoigne d'un grand isolement sur le plan social. Il n'évoque aucune activité au quotidien à part le fait d'écouter de la musique à son domicile. Il précise avoir coupé avec ses relations passées qu'ils jugent potentiellement dangereuse pour lui.

Une première expérience avec l'aide alimentaire

Benjamin explique que sa mère a commencé à bénéficier de l'aide alimentaire après qu'il soit sorti de détention. Il précise qu'à cette époque, il vivait dans une autre commune des Deux-Sèvres, que sa

mère n'avait pas de véhicule et que ce sont les services de la mairie qui s'occupaient d'aller chercher leurs colis.

« c'était au tout début qu'on était là, c'était une plus grosse galère que maintenant, maintenant c'est la galère mais c'est pas à un point comme j'en ai connu qui y'avait rien pendant deux jours à bouffer… Moi j'ai jamais mis les pieds, ma carte y allait, voilà, peut-être cinq ou six fois, mais moi physiquement j'y suis jamais allé … »

Une tentative de démarche personnelle … par l'intermédiaire de sa mère

Après un déménagement forcé, Benjamin est venu s'installer avec sa mère dans leur logement actuel à une trentaine de kilomètres de leur ancien domicile. Il explique qu'à leur arrivée, il a été contraint, au vu de leur situation, d'effectuer des démarches pour bénéficier de l'aide alimentaire. Il précise aussitôt qu'il n'a jamais eu affaire directement à un dispositif de distribution de l'aide alimentaire, que sa mère s'est toujours occupée d'aller chercher les colis.

Un arrêt de l'aide alimentaire depuis deux ans

Benjamin explique qu'il ne sollicitait plus aucune aide alimentaire depuis deux ans - en précisant qu'il est arrivé à sa mère de demander des colis d'urgence. Il justifie ce non recours par un ensemble de raisons très diverses et parfois contradictoires. Il dit avoir eu des expériences passées conflictuelles avec l'aide sociale. Il évoque également le fait que l'offre localement est limitée et qu'il ne veut pas « trop abuser », que le RSA lui suffit. Il ajoute encore que l'offre n'est pas totalement gratuite et que même quelques euros ce n'est pas toujours évident pour lui. Enfin, il insiste beaucoup sur les préjugés liés aux bénéficiaires qui sont perçus comme des « cas soç » et qu'il ne veut pas être assimilé à cette population.

Besoins et comportements alimentaires

Benjamin dit avoir peu de besoins au niveau alimentaire. Il décrit un comportement alimentaire déstructuré et peu varié. Il dit manger peu, ne pas avoir d'horaires pour s'alimenter, manger seul et se nourrir essentiellement de sucres lents (pâtes, raviolis et riz…).

Il précise faire des courses en règle générale une fois en début de mois et qu'il reçoit ensuite l'aide de sa sœur en cas de besoin.

Benjamin dit se sentir mieux notamment du fait d'avoir diminué son traitement médical malgré son addiction persistante à l'alcool. Il souhaite pouvoir obtenir un logement social en milieu urbain et trouver un petit emploi sans pour autant effectuer de recherche en ce sens.

Analyse

Le rapport à l'aide alimentaire de Benjamin est fortement ancré dans un rapport plus complexe aux institutions et à la société mêlant à la fois une dimension de défiance et le refus à se voir assimiler à une catégorie de la population qu'il nomme les « cas soç ».

Chaque expérience de Benjamin avec l'extérieur, avec la société civile semble venir faire écho à son parcours de vie, ses expériences passées qui ont été scandées par des épisodes conflictuels (violences intrafamiliales, délinquance, détention, suivi psychiatrique). S'il évoque des critères objectifs comme un manque de l'offre c'est pour témoigner aussitôt d'une ignorance réelle de cette dernière.

Il se nourrit exclusivement seul, de manière déstructurée en fonction de ses besoins immédiats et au final son rapport à l'alimentaire vient témoigner de sa situation sociale qui laisse entrevoir un très fort isolement et une mise à la marge d'une vie sociale.

Asy, 36 ans.
Situation : mariée, trois enfants
Formation initiale : Bac +3.
Situation actuelle : Sans emploi/ Bénéficiaire du RSA.

Asy est âgée de 36 ans, originaire de Madagascar. Elle est arrivée à Poitiers avec son époux réunionnais en 2006. Le couple a trois enfants, tous nés depuis leur arrivée. A Madagascar, Asy a suivi des études et a eu quelques expériences professionnelles. Son mari a une formation d'informaticien. Leur arrivée à Poitiers a été déterminée par le fait de connaître une famille déjà installée et rendue possible par le fait que son époux dispose de la nationalité française.

Les services et le système de protection sociale français

Le couple, qui a fait des études, exerçait chacun un métier à Madagascar. Asy travaillait comme conseillère clientèle et son époux comme informaticien. Malgré cet emploi, leur émigration en France a principalement était motivée par la recherche de meilleures conditions de vie, à la fois au plan économique, mais également sur le plan des services sociaux et de la santé qu'ils imaginaient y trouver pour eux et leurs futurs enfants.

Leur arrivée s'est fait en deux temps avec la venue de son mari qui a trouvé une solution d'hébergement chez des cousins et a fait venir sa femme.

Une première expérience avec l'aide alimentaire vécue comme une chance

La première rencontre du couple avec les services sociaux s'est faite très rapidement après leur arrivée. A cette époque, Asy explique qu'elle ne s'est jamais posé la question d'accepter ou de refuser l'aide sociale, elle se pensait simplement chanceuse de pouvoir en bénéficier. Elle s'est donc rapidement inscrite auprès de plusieurs dispositifs d'aide alimentaire auxquels elle s'est rendue dans un premier temps de manière assidue avec son époux.

L'apprentissage des codes du système institutionnel français

Cette première période a été un temps d'apprentissage de l'environnement social français et a permis à Asy d'expérimenter les différents dispositifs d'aide et notamment de l'aide alimentaire. Elle témoigne notamment à ce propos de la complexité du système, non pour accéder à l'offre mais pour en comprendre les mécanismes, les différents fonctionnements. Elle mentionne à ce propos notamment la question du plafond de ressources et du calcul du reste à vivre qui demeure, après toutes ces années, énigmatique pour elle, fonctionnant de manière différente selon les structures et les interlocuteurs.

Les premiers pas vers une autonomie et une première sortie de l'aide alimentaire

Rapidement après son arrivée, Asy a eu son premier enfant et le couple a entamé de nombreuses démarches d'intégration sur le plan du travail et du logement. Son mari a eu quelques expériences professionnelles et Asy en 2010 a obtenu un emploi pendant deux ans dans le secteur de la restauration. L'amélioration de leurs conditions économiques a eu aussitôt comme conséquence de les faire sortir des dispositifs d'aide alimentaire pendant cette période.

La diversification de l'offre et la question de la gratuité

Elle parle avec ambiguïté de la question de la gratuité, pratiquée par certaines structures proposant une bonne offre en matière d'alimentation alors que d'autres structures font payer une offre de service moindre. Si elle comprend l'enjeu qu'il peut y avoir autour de la gratuité, cela ne semble pas avoir eu d'impact sur ses comportements.

Elle mentionne que ses choix ont plus été orientés par ses comportements alimentaires. Ainsi, elle mentionne avoir délaissé, avec le temps, une structure au profit de l'autre car cette dernière propose des produits frais et diversifiés, ce qui lui permet de cuisiner des plats correspondant à ses habitudes alimentaires.

Une deuxième expérience moins enthousiaste et une pratique plus restreinte

Après la fin de son contrat, Asy n'a pas retrouvé d'emploi stable. Cependant, elle explique avoir délaissé un peu les dispositifs d'aide alimentaire. Elle mentionne en avoir eu moins besoin et elle évoque surtout les conditions d'accueil dans certains lieux de distribution et des tensions au moment des distributions entre les différents usagers. Asy – petite femme fluette – explique qu'elle ne pouvait pas s'imposer dans les bousculades et qu'elle redoutait les interactions avec certaines femmes de communautés africaines.

Actuellement, elle se rend néanmoins dans plusieurs lieux de distributions avec son beau-père. Ses beaux-parents étant arrivés récemment en France, ils ont beaucoup sollicité le couple pour aller s'inscrire et y aller régulièrement avec le même enthousiasme qu'eux au début.

«au Secours Populaire c'est 14h pour tout le monde… il n'y a pas beaucoup de français, ce sont surtout des africains, ça se bouscule beaucoup et même si ils arrivent après vous, ils vous passent devant … aux Restos c'est mieux car on a une heure de passage… »

La question de la dignité, de la distinction, de plus en plus présente.

Asy explique qu'il lui est de plus en plus difficile de se rendre à l'aide alimentaire. Au début, elle s'y rendait avec son époux et rapidement celui-ci s'est contenté de l'attendre à l'extérieur, dans la voiture, par timidité et par honte.

Asy, à son arrivée, dans son enthousiasme, n'éprouvait aucune gêne à se rendre dans ce type de lieu, en précisant toutefois qu'au sein de la communauté malgache, elle cachait le fait de s'y rendre. Avec le temps, cette gêne et l'importance du regard des autres ont été de plus en plus importants.

Aujourd'hui, elle explique avoir l'espoir qu'elle et son mari trouvent un emploi stable. Elle se dit chanceuse d'avoir été accueillie de cette manière en France, témoigne de peu de discrimination. Actuellement, elle souhaite reprendre une formation professionnelle et multiplie les expériences diverses de stages. Son mari, qui bénéficie d'un petit temps de travail, a bon espoir d'augmenter celui-ci.

Analyse

Asy a découvert l'aide alimentaire dans le même temps que l'ensemble du système de protection social français et c'est bien un premier rapport enthousiaste à ce dernier dont elle témoigne. Dans le cas d'Asy ce qui est remarquable dans son rapport à l'aide alimentaire c'est qu'il reflète son processus d'intégration à la société française – ses codes, ses valeurs - expliquant qu'elle n'éprouvait aucune gêne à bénéficier de l'aide alimentaire alors qu'aujourd'hui elle se sent honteuse mais néanmoins contrainte d'y retourner pour ses beaux-parents qui viennent d'arriver en France.

De son vécu Asy témoigne également de choses plus annexes propre à l'aide alimentaire. Notamment de **la question de la gratuité**, valeur centrale dans le positionnement des projets associatifs mais qui semble secondaire et artificiel à son niveau. Enfin, elle laisse apparaître les **difficultés matérielles pour accéder à l'aide alimentaire** en raison des interactions avec le public lui-même.

Paul. 31 ans
Situation : Concubinage. Un enfant
Formation initiale : CAP/BEP.
Situation actuelle : Auto-entrepreneur/ Allocataire du RSA.

Paul est âgé de 31 ans. Il vit à Poitiers en couple avec une jeune femme originaire d'Amérique du sud. Né à Niort, il a arrêté ses études au lycée avant de multiplier les petits boulots et les voyages aux quatre coins du monde.

Une enfance dans un milieu favorisé

Paul est le cadet d'une fratrie de trois garçons. Il a grandi dans un milieu familial favorisé. Ses deux parents ont fait des études supérieures, son père a travaillé toute sa vie comme cadre dans une compagnie d'assurance. Sa mère n'a travaillé que peu de temps après ses études et a fait le choix d'être mère au foyer et de s'occuper de ses frères et de lui.

Le choix de la filière professionnelle : une rupture avec l'environnement familial

Paul est le seul de sa fratrie à ne pas avoir obtenu le baccalauréat. Il n'évoque pas de difficultés particulières au niveau scolaire mais plus un désintérêt, l'expérience de ses frères qui malgré des études supérieures « galéraient » à trouver du travail et puis son attirance pour les activités manuelles, « utiles ». Son choix d'arrêter sa scolarité au lycée a été une source de conflit au sein de sa famille sans pour autant le conduire à rompre les liens. De son propre chef, il s'est inscrit pour passer un CAP/ BEP dans le secteur de la ferronnerie d'art qu'il a obtenu en 2005.

«Pour mes parents, de ne pas passer le Bac c'était un peu la honte… moins maintenant car mes deux frangins, ils ont fait des études et ils galèrent tout autant.»

A la suite de l'obtention de son CAP/BEP, Paul a multiplié les petits jobs de serveur, d'ouvrier dans le secteur du bâtiment et puis surtout il a commencé à voyager en Europe et en Amérique du Sud. Il décrit un mode de vie nomade où il a vécu dans de multiples colocations sans se soucier de ses moyens de subsistance. Durant la dernière décennie, Paul n'avait que peu de charges à assumer (son téléphone et sa mutuelle de santé étaient à la charge de ses parents). Débrouillard, il a toujours trouvé un emploi quand il avait vraiment besoin d'argent, quitte à solliciter ses parents.

Paul a rencontré une jeune femme en Amérique du sud où ils ont vécu quelque temps avant de faire le choix de revenir vivre en France avec plusieurs amis français en 2012. A cette époque, ils se sont installés en colocation dans une maison à la campagne. Il décrit un mode de vie bohème où les ressources étaient partagées en fonction de l'activité de chacun. Il spécifie néanmoins que le

revenu principal de l'ensemble des membres de la colocation était constitué par le RSA. Son amie, musicienne de formation, a commencé à trouver des petits boulots comme professeure.

Le projet de devenir père : l'entrée dans la vie adulte

Il y a deux ans, Paul et son amie ont eu le projet d'avoir un enfant, ce qui a engendré pas mal de décisions de leur part. Tout d'abord, leur vie en colocation leur est apparue inadaptée à leur nouveau projet de vie et le couple a déménagé dans un appartement à Poitiers. Paul précise que cette accession à un logement a été grandement facilitée par le fait d'avoir le soutien financier de ses parents. Pour autant, ces derniers leur ont fait part des limites à leur soutien financier expliquant que eux aussi avait des contraintes, que les revenus du père de Paul avaient baissé depuis qu'il était à la retraite et qu'ils avaient dû déjà beaucoup aider ses frères.

«C'est clair que sans le soutien financier de mes parents cela aurait été la grosse galère… »

Paul explique que c'est la première fois de sa vie qu'il s'est dit qu'il pourrait manquer de quelque chose, qu'il a commencé à s'inquiéter pour l'avenir avec la naissance de son fils. Il s'est suivi de cette période plusieurs problèmes financiers notamment liés au fait que la voiture, que ses parents lui avaient offert à sa majorité, venait de rendre l'âme et qu'il n'avait d'autre choix que de souscrire un prêt pour en racheter une autre. La souscription d'un prêt à titre personnel l'a conduit à chercher du travail de manière plus régulière.

Le souhait d'une activité professionnelle indépendante

Après avoir eu de nombreuses expériences professionnelles comme employé, dont certaines douloureuses, Paul s'est rapidement inscrit comme auto-entrepreneur pour effectuer des petits travaux dans le bâtiment. Si, dans les premiers temps, il a trouvé rapidement par le cercle amical et familial quelques petits travaux, son activité professionnelle reste aujourd'hui très réduite.

Une vie précaire mais un refus de se vivre comme pauvre

Paul et son amie vivent principalement du RSA. Ils essayent de solliciter le moins possible les parents de Paul mais les fins de mois sont difficiles.

Pour autant, Paul n'évoque pas une seule fois la possibilité d'avoir recours à un travailleur social pour solliciter de l'aide et encore moins l'idée de bénéficier de l'aide alimentaire. Quand nous lui posons la question, il dit clairement que, jusqu'à notre venue, cela ne lui avait jamais traversé l'esprit, que dans son imaginaire il s'agit de lieux réservés aux gens très pauvres, SDF, qu'il se verrait mal aller demander de l'aide à un travailleur social, que déjà les démarches administratives pour bénéficier du RSA lui avait fait « *bizarre* ».

«c'est un peu caricatural mais pour moi les Restos du cœur c'est pour les cas soç. … c'est bien que cela existe … et puis après il faut se justifier de tout. »

Quand nous lui faisons remarquer qu'au niveau financier il serait certainement éligible à l'aide alimentaire, Paul rétorque qu'il faudrait vraiment qu'il lui arrive des « gros problèmes » pour aller dans ce type de lieu. Il témoigne à demi-mot ne pas appartenir au même monde, au même milieu culturel, il laisse entendre, avec ses mots, disposer de ressources culturelles et sociales pour ne pas avoir à fréquenter ce type de lieu. Il évoque également à sa manière une défiance envers les institutions dont il dit qu'elles sont plus sources de problèmes que de solutions et il finit par défendre un certain mode de vie alternatif en disant qu'au pire ils retourneront vivre chez des amis à la campagne.

A l'heure actuelle, Paul, dont l'activité comme auto-entrepreneur balbutie, pense aller travailler comme salarié dans une entreprise. Son amie commence à redonner, depuis la naissance de leur fils, quelques cours de musique. Maintenant qu'elle maîtrise parfaitement la langue française, elle se projette pour devenir enseignante voire passer le concours de l'Education nationale. La situation financière du couple demeure très précaire mais ils disent ne manquer de rien d'essentiel et n'envisagent pas de recourir à une aide en-dehors du cercle amical et familial.

Analyse

Paul n'a jamais envisagé un jour de bénéficier de l'aide alimentaire et il ne perçoit pas la perception du RSA comme un recours à une aide sociale. Ce qui est remarquable au niveau de Paul dans le fait de ne pas recourir à l'aide alimentaire c'est à la fois son positionnement par rapport aux institutions et les raisons qui rendent celui-ci possible.

Paul revendique très clairement une attitude de défiance envers les institutions, persuadé de pouvoir s'en passer, et il témoigne dans ses propos de pallier son déficit de capital économique par le fait de pouvoir bénéficier d'un capital social et culturel. Contrairement à Benjamin, Paul ne redoute pas d'être assimilé aux personnes bénéficiant de l'aide alimentaire ; dans ses représentations, ils n'appartiennent pas au même monde. Paul vient témoigner à sa manière que pour lui le fait de solliciter une aide au niveau alimentaire ne s'explique pas uniquement par une précarité économique, il faut à cet impératif une précarité socio-culturelle.

Magali, 33 ans.
Situation : Vit seule. Deux enfants
Formation initiale : CAP/BEP.
Situation actuelle : congé parental / RSA

Magali est âgée de 33 ans. Célibataire, elle est mère de deux enfants issus de deux unions différentes. Originaire de la Vienne, elle a été placée à l'Aide Sociale à l'Enfance au cours des premières années de sa vie et a été élevée par plusieurs familles d'accueil. Après l'obtention d'un BEP carrières sanitaires et sociales, elle a commencé à travailler comme aide à domicile.

Un placement à l'Aide Sociale à l'Enfance

Magali a connu très tôt les services de l'aide sociale. A l'âge de 5 ans, en raison de l'impossibilité de ses parents à s'occuper d'elle, elle a été placée auprès des services de l'Aide Sociale à l'Enfance. Elle évoque de manière distante une enfance difficile où elle a connu plusieurs familles d'accueil. Elle dit brièvement ne plus avoir ses parents qui sont décédés récemment, en précisant avoir vu la dernière fois son père à l'âge de 7 ans, contrairement à sa mère dont elle s'est occupée sur la fin de sa vie.

Une entrée dans la vie adulte

Elle obtient un BEP carrières sanitaires et sociales et rapidement à l'âge adulte commence à travailler comme aide à domicile. A 25 ans, en couple avec un jeune homme, elle donne naissance à son premier fils. Rapidement la situation conjugale se dégrade en raison des agissements de son conjoint qui se trouve placé en détention plusieurs années pour des faits de délinquance. Elle explique avoir tout fait à cette époque pour maintenir le lien entre son fils et le père en l'emmenant au parloir mais qu'elle a pris la décision pendant son incarcération de le quitter.

A cette époque, malgré des petits revenus, et un isolement social, Magali dit n'avoir jamais sollicité aucune aide, par fierté.

« On a tous une fierté et on se dit malgré tout j'y arriverai … c'est difficile de dire je n'y arrive plus, il faut mettre sa fierté dans sa poche »

Au début des années 2010, elle entame une nouvelle relation et elle est de nouveau enceinte. Elle prend la décision de garder cet enfant malgré le désaccord de son conjoint et le couple se sépare. Il s'ensuit une grossesse difficile qui l'amène rapidement à être en arrêt maladie.

« Trop dur de mettre sa fierté dans sa poche et d'aller demander de l'aide et je vous assure que ce n'est pas évident la première fois qu'on y va, on se sent mal… de ne pas arriver à s'en sortir, de ne pas arriver à nourrir ses enfants »

Une première expérience de l'aide sociale à l'âge adulte

Magali décrit une seconde grossesse très difficile à la fois pour elle et son fils, suivie d'une dépression post-partum. Elle explique que c'est dans ces conditions qu'elle a été amenée à solliciter pour la première fois de l'aide à l'âge adulte. A cette époque, la demande de Magali était double, à la fois financière – liée notamment à des dettes contractées avec son premier conjoint – et de soutien à la parentalité en sollicitant l'aide d'une technicienne d'intervention sociale et familiale. Une démarche vécue comme difficile, comme un échec à faire face seule.

« L'assistante sociale qui a dit là il faudrait peut-être mettre quelque chose… »

Après cette première demande, Magali a rapidement été amenée à voir son assistante sociale à de nombreuses reprises en raison d'une situation personnelle et professionnelle complexe qui lui demeure encore aujourd'hui incompréhensible.

« une aide vachement bénéfique… la plus grosse contrainte ça a été de remonter le dossier… il faut un rendez-vous pour monter le dossier avec l'AS, une fois que le dossier est monté il faut aller prendre rendez-vous avec la personne qui gère le service à la mairie donc il faut redonner tous les justificatifs et compagnie, réexpliquer tout le parcours et après cela passe en commission et vous avez la réponse quand la commission est passée donc si vous montez le dossier le lendemain de la commission vous avez une réponse un mois et demi plus tard… donc pendant le mois et demi on n'attend pas ».

Complexité de l'accès et découragement

Face à cette situation, une assistante sociale lui a proposé une inscription à l'épicerie sociale, ce que Magali a accepté. Parallèlement, elle a été reçue par une conseillère en économie sociale et familiale en ce qui concerne son dossier de surendettement.

Après une année à l'épicerie sociale, Magali n'a pas renouvelé sa demande, croyant pouvoir faire face de nouveau seule. Rapidement, elle s'est rendu compte que cette aide alimentaire lui était devenue indispensable mais elle n'a pas souhaité se réinscrire pour autant. Elle explique que le plus gros frein pour elle a été de remonter un dossier : elle ne voulait pas revivre la multiplication des rendez-vous, des interlocuteurs, la décision de la commission qui reste toujours incertaine. Elle évoque d'autres incompréhensions par rapport à ces évaluations, elle pointe la question des plafonds et des effets de seuils qu'elle juge trop rigides et démobilisants.

Et puis Magali explique qu'elle a découvert, par l'intermédiaire de sa belle-sœur, les Restos du cœur auxquels elle s'est rendue, malgré la distance, pour la simplicité du fonctionnement : *« aux Restos du cœur c'est beaucoup plus simple, on emmène les papiers et ils disent oui ou non maintenant ».*

Mais même à l'égard de cette dernière elle témoigne d'incompréhensions par rapport aux règles de fonctionnement, aux principes. Ainsi elle juge absurde l'idée de différencier campagne d'été/campagne d'hiver, *« comme si on ne mangeait pas l'été* ».

Des lieux auxquels elle ne s'identifie pas tout en soulignant l'importance au niveau de la sociabilité

Magali mentionne qu'elle n'avait jamais eu l'idée de se rendre aux Restos du cœur, qu'elle pensait qu'il s'agissait de lieux réservés aux SDF, aux étrangers plus pauvres qu'elle. Puis, tout en prenant des distances, elle ajoute connaître des personnes qui se refusent à y aller et elle précise d'ailleurs que finalement peu de français y vont en raison du fait qu'ils ne veulent pas se mélanger, s'identifier aux étrangers. En même temps, après la difficulté à assumer sa situation, Magali témoigne de l'importance que la sociabilité de ces lieux peut lui apporter, à elle qui se trouve sans aucune famille. De manière ambiguë, elle dit qu'une aide financière serait plus facile à accepter pour la fierté et en même temps que cela ne remplacerait pas la chaleur humaine qu'elle a pu trouver auprès des bénévoles.

« C'est sûr que sur la population il n'y a pas beaucoup de français… moi je ne suis pas raciste cela ne me pose pas de problème mais je pense qu'il y a aussi des français qui pourraient en bénéficier et qui n'y vont pas forcément parce qu'aussi ils ont pas envie de se confronter aux diverses populations qu'il peut y avoir parce que y en a qui voilà qui ne veulent pas se mélanger »

Aujourd'hui, Magali dit ne pas se projeter comme bénéficiaire à long terme. Elle espère dès l'entrée de son fils à l'école pouvoir reprendre son emploi comme aide à domicile et se débrouiller à nouveau seule.

Analyse

Magali, de par son parcours de vie, a une bonne connaissance des dispositifs d'aide. Elle ne cache pas à cet égard, la volonté qu'a été pour elle l'enjeu de se débrouiller seule en arrivant à l'âge adulte.

Elle pointe au regard de son parcours des difficultés concrètes d'accès à certaines aides notamment **la multiplicité des acteurs à rencontrer, la récurrence des justificatifs à apporter, le manque de lisibilité des critères d'éligibilité (calcul du reste à vivre,…) …**

Pour autant, elle laisse entendre que la principale difficulté d'accès réside dans le fait que solliciter une aide institutionnelle a été vécu pour elle comme un échec et que **toutes ses relations et ses démarches pour accéder à des droits sociaux viennent rejouer son histoire passée**. Cette prise en compte de ce rapport à l'institution est essentiel à saisir pour comprendre où se situe le principal frein à l'accès aux services sociaux dans une situation comme celle-ci.

Stéphanie, 27 ans.
Situation : Vit seule. En concubinage. Sans enfant
Formation initiale : CAP/BEP.
Situation actuelle : Sans emploi depuis sept ans. Allocataire du RSA.

Stéphanie est âgée de 27 ans. Sans enfant, elle vit actuellement en Charente-Maritime. Célibataire, elle évoque une relation avec un jeune homme depuis un an. Née à Rochefort et y vivant depuis ses 20 ans, elle se dit néanmoins originaire du sud de la France où sa grand-mère vit. A la fin de la l'adolescence, elle a commencé à consommer de l'alcool puis de nombreux stupéfiants et depuis ses 20 ans, elle alterne les périodes d'errance et des tentatives de réinsertion sociale.

Une entrée dans la vie vécue comme chaotique

Stéphanie décrit dès son enfance un parcours difficile, que ce soit dans le cadre familial ou scolaire. Elle mentionne avoir dû faire face à l'école à des discriminations en raison de ses origines provençales qui l'ont amenée à changer d'école. Elle parle d'une situation familiale chaotique, évoquant les conflits avec sa fratrie, avec ses parents, la maladie et les addictions de ces derniers. Elle insiste sur le fait d'avoir eu un père militaire, peu présent dans les premières années de sa vie.

Une vie d'errance

A 18 ans, elle a obtenu un CAP-BEP en joaillerie et travaillé pendant un an. Il s'agit de sa seule expérience professionnelle durable avant de connaître plusieurs phases d'errance et de consommation aiguë de stupéfiants.

Ses premiers contacts avec l'aide sociale et l'aide alimentaire.

Ses premières expériences avec les dispositifs de l'aide alimentaire datent de ses 19 ans alors qu'elle venait d'obtenir un appartement, elle s'est inscrite à la banque alimentaire et s'y est rendue régulièrement pendant un an. Il s'agit de sa seule expérience durable et stable avec un dispositif d'aide.

« Si, je l'ai fait à 19 ans ça, peut-être pendant un an, l'année où j'ai eu mon appartement sur Rochefort, j'allais au Restos du cœur ».

Un peu plus tard, à 21 ans, elle s'est rendue plusieurs fois à la mission locale pour percevoir des petites aides mais sans jamais s'inscrire dans un projet durable.

Elle décrit sa vie entre 19 et 25 ans comme une succession de lieux de vie (Toulouse, Paris, La Rochelle, Surgères, Marennes, …) sans réelles raisons ou motivations si ce n'est des rencontres amicales. A cette époque, sans aucun revenu, elle vivait principalement de mendicité et de petits

travaux saisonniers. Elle juge avec le recul cette période plutôt destructrice, semée de mauvaises fréquentations.

« ça aide plus à la semaine du RSA, la semaine du 20 au 28, cela nous aide là pour la dernière semaine où on a plus rien dans le frigo (…) C'est surtout l'attente, le monde, c'est la queue jusque dehors … de toute façon je n'y vais, je n'y ai plus le droit, ce sont mes parents qui me font les courses »

Dans les différents lieux où elle est passée, les structures d'aide alimentaire sont vécues comme faisant partie d'une ressource de l'environnement au même titre que « faire les poubelles » ou la mendicité. Elle précise avoir finalement peu sollicité ces structures en raison d'addictions qui faisaient qu'elle s'alimentait très peu et qu'elle n'avait aucune possibilités de conserver.

« A cette époque là, je ne mangeais pas, je buvais de la vodka cela me calait… et puis j'avais rien pour cuisiner ».

Un recours à l'aide alimentaire de courte durée

A 25 ans, elle a commencé à percevoir le RSA et à revoir plus régulièrement ses parents en raison de la maladie de son père qui a fortement sollicité son aide. Ce rapprochement lui a permis d'accéder à un logement pour lequel son père s'est porté caution.

Au début de l'année 2015, bénéficiant d'un logement, elle a entamé plusieurs démarches d'insertion en s'inscrivant dans une auto-école pour passer son permis de conduire et à l'épicerie sociale pour bénéficier d'une aide alimentaire.

Une inscription dans le dispositif de courte durée puisque après trois mois d'autorisation, pendant lesquels Stéphanie ne s'y est rendue que ponctuellement, elle dit s'être vue refuser une nouvelle demande sans en comprendre les raisons.

Une expérience qui souligne de nombreux freins dans l'accession à l'aide alimentaire

Dans le même temps où elle se positionne comme victime d'un système, Stéphanie vient témoigner de plusieurs contraintes, objectives et subjectives, que lui pose ce type de dispositif.

Elle mentionne le fait qu'elle ne perçoit cette aide que comme un complément à des revenus insuffisants, expliquant ainsi sa fréquentation irrégulière par le fait de ne s'y rendre que quand les fins de mois sont difficiles. Elle pointe la qualité médiocre de l'offre, précisant venir d'un milieu où elle a toujours mangé des produits de qualité, alors qu'elle s'est retrouvée à devoir jeter des

produits qu'on lui donnait. Elle ajoute qu'elle ne se rend plus aux Restos du cœur en raison des attentes interminables.

« Et puis là-bas ce sont des arabes et des noirs (…) sinon il faut mieux laisser à ceux qui ont le plus besoin par exemple moi mes vêtements je les donne à la Croix Rouge (…) mon copain par exemple il ne veut pas y aller… il n'y va pas parce qu'il se trouve supérieur »

Enfin, elle pointe de manière ambiguë des raisons subjectives en expliquant qu'il s'agit de lieux surtout réservés aux étrangers, les noirs et les arabes, sous-entendu les plus pauvres, et que si possible il vaut mieux leur laisser. Par miroir, en faisant référence à son ami actuel, elle souligne qu'il ne veut pas s'y rendre, qu'il se pense supérieur.

Analyse

Stéphanie dans son témoignage pointe de manière précise des freins dans l'accession à l'aide alimentaire : qualité de l'offre des produits, organisation des temps de distribution et plus généralement les contraintes administratives liées à l'obtention du droit à bénéficier de l'aide alimentaire.

Elle témoigne par ailleurs par ses différentes expériences d'un rapport et d'un usage à l'aide alimentaire par intermittence en fonction de sa situation sociale et économique. Elle ne se positionne pas par rapport à ce type d'aide comme y souscrivant ou non mais comme une possibilité de ressource qu'elle va utiliser en fonction de ses besoins.

4 Résultats

4.1 Description des territoires d'études

4.1.1 Poitiers

Une offre mal répartie, posant des problèmes d'équité

Les Restos du cœur distribuent dans trois quartiers de Poitiers : Demi-Lune, Bellejouane et Grand Maison.

Le Secours Populaire propose une distribution toutes les deux semaines aux Trois Cités.

Des épiceries sociales sont présentes dans les quartiers suivants : Bel Air, Bellejouane, Les Couronneries, Les Trois Cités. Une épicerie sociale pour les étudiants est également présente sur le campus.

Le CCAS, le Conseil départemental et la Mission locale d'insertion proposent également des aides de première nécessité, y compris des aides alimentaires.

Globalement les acteurs estiment qu'il y a assez d'acteurs mais que la distribution n'est pas répartie sur le territoire (pas de distribution à Saint-Eloi ni Beaulieu).

Un manque d'articulation entre les acteurs de l'aide alimentaire

Les acteurs rencontrés à Poitiers soulignent la présence d'un grand nombre d'acteurs, ce qui accroit les besoins d'articulation. Ils évoquent un manque d'échange global entre les structures d'une part, mais aussi des difficultés d'articulation entre les institutions sociales et les associations. Le point de tension est souvent dû au fait que les associations ont l'impression que les travailleurs sociaux font fi de leur propre organisation et de leur propre évaluation de la situation des personnes. *« Les personnes se présentent avec un mot de leur assistante sociale mais les assistantes sociales oublient de préciser que la personne va être soumise à une évaluation de ses ressources* ». Les acteurs évoquent le syndrome de la « patate chaude ». En effet, les personnes peuvent être ballotées d'une structure à l'autre (manque de fluidité des parcours).

Les acteurs regrettent la disparition d'espaces d'échange comme il a pu en exister auparavant (animés par la Direction départementale de la cohésion sociale). Seules les épiceries ont des espaces d'échanges (réseau des épiceries solidaires (ANDES), Comité des alternatives poitevines pour l'entraide et la solidarité).

Des problématiques qui émergent liées aux relations inter communautaires

Au niveau de la ville de Poitiers, on observe l'émergence de problématiques dans l'accès aux lieux de distribution, propres au milieu urbain et aux multiples origines des populations accueillies.

Si la question de l'étranger est présente aussi en milieu rural, en milieu urbain cette question prend forme concrètement et amène des populations d'origines diverses à se croiser, générant des

tensions et des conduites d'évitement. On retrouve à la fois chez certains – qui se pensent comme « vrais français » - un discours xénophobe classique du type « *ce sont des lieux réservés aux étrangers… j'y vais plus ils préfèrent s'occuper des étrangers* ». Mais on note également des tensions entre différentes communautés, avec des tentatives de certaines de privatiser des lieux de distribution, ou au moins, des temps de distributions. Ces tensions sont particulièrement prégnantes entre communautés africaines : on peut observer que certaines personnes vont éviter un lieu de distribution au profit d'un autre afin d'éviter d'être en contact avec des membres d'une autre communauté. Il demeure difficile de mesurer l'ampleur du phénomène et ses conséquences mais il s'agit là d'un discours qui a pu être relevé aussi bien auprès de responsables de dispositifs que d'usagers de ces dispositifs.

4.1.2 Pays Mellois

Des distributions dans les six chefs-lieux de canton

Sur le Pays Mellois, les principales associations d'aide alimentaire (hors réponse à l'urgence) sont les Restos du cœur, le Secours Populaire, la Croix-rouge, et l'épicerie sociale.

L'épicerie sociale, la CRF et le Secours Populaire demandent une contribution financière. Seuls Les Restos du cœur délivrent de l'aide alimentaire gratuite (hors colis d'urgence ou bons alimentaires)

Les CCAS, le département et le secours catholique proposent des bons alimentaires ou des fonds d'aide pour répondre aux besoins alimentaires d'urgence.

Des distributions ont lieux sur les six chefs lieux de cantons (Epicerie sociale et Restos du cœur).

Une association la Halte du cœur, vend des produits en grande quantité à un coût très faible. Bien que ce ne soit pas une association caritative, cette association vient étayer l'offre existante.

Globalement, les acteurs estiment que ce territoire est bien couvert.

Un partenariat jugé de qualité

Sur le Pays Mellois, les acteurs décrivent un partenariat de qualité, au-delà de l'aide alimentaire. Ils soulignent que le fait de bien se connaître permet une meilleure orientation des personnes, et permet aussi de discuter de ses pratiques et d'être dans une logique de complémentarité.

4.1.3 Pays Ruffécois

Une offre étayée plutôt concentrée sur Ruffec

A Ruffec, les associations sont regroupées dans une même cour : Resto du cœur, CRF, Secours Populaire (en ce qui concerne l'aide alimentaire). Le CCAS est situé au même endroit.

Les Resto du cœur, l'épicerie solidaire et le CCAS de Ruffec proposent des distributions alimentaires. Seuls les Restos du cœur sont accessibles sans contribution financière.

L'épicerie solidaire est itinérante. Elle propose des distributions dans chaque canton du Pays Ruffécois.

Les CCAS et le Conseil Départemental interviennent également par la distribution de colis ou l'attribution d'aides financières et d'autres associations proposent des colis d'urgence ou des bons alimentaires.

Un partenariat jugé de qualité

Les acteurs décrivent une bonne interconnaissance permettant un partenariat de qualité. Les acteurs soulignent que le fait de bien se connaître permet une meilleure orientation des personnes, mais aussi de discuter de ses pratiques et d'être dans une logique de complémentarité.

4.1.4 Marennes/Rochefort

Une offre satisfaisante à Rochefort et très réduite à Marennes

Une épicerie sociale et solidaire est présente à Rochefort ainsi que la Croix Rouge Française. Les associations caritatives (Restos du Cœur, la Croix Rouge Française et Secours catholique) peuvent également délivrer des colis alimentaires de dépannage.

A Marennes, seule une association distribue de l'aide alimentaire une fois toutes les deux semaines : le Collectif caritatif, qui couvre tout le canton. Les Restos du cœur sont présents à La Tremblade.

Les CCAS et le Conseil Départemental peuvent également délivrer des aides alimentaires plus ponctuelles.

Une situation contrastée en matière de partenariat

Le partenariat entre CCAS, Département et avec l'épicerie sociale de Rochefort fonctionne très bien, l'épicerie étant un outil d'insertion sociale des personnes. Sauf quelques orientations très ponctuelles, le CCAS de Rochefort et les travailleurs sociaux du Département n'orientent que vers l'épicerie sociale. Les autres associations ont leur propre circuit et les liens avec les structures sociales existent peu. Il n'a pas été identifié sur ce territoire de lieux d'échanges permettant une articulation de l'offre alimentaire proposée. La coordination se borne aux modalités pratiques, comme assurer une permanence en cas de fermeture d'une association pour congés.

4.2 La notion de "non recours"... à l'aide alimentaire

La question de la mesure du phénomène

A l'origine, la notion sous entendait un public cible clairement défini en fonction de critères rendant cette population éligible (ex. non recours au RSA). La notion de non recours était étroitement liée à la question de la mesure, voire conditionnée au fait de pouvoir être mesurée.

Depuis, la notion, conçue pour l'évaluation de dispositifs de prestations financières clairement définis, s'est étendue à la question de l'accessibilité à l'ensemble de l'offre publique de droits et de services. Dans l'élargissement de son domaine d'utilisation, la question de la mesure devient problématique car si, effectivement, le phénomène de non recours à un service n'est pas mesurable, ce n'est pas pour autant qu'il n'existe pas.

Le non recours à l'aide alimentaire : un phénomène impossible à mesurer

Dans le cadre de l'aide alimentaire on retrouve précisément cette difficulté à quantifier et à cerner le phénomène qui s'explique par plusieurs raisons.

D'une part, dans ce cas précis, il est difficile, voire impossible, de définir une population de départ en raison de la diversité des règles qui existent pour l'accessibilité au service. En effet, l'éligibilité se calcule par rapport à un reste à vivre qui nécessite une évaluation. Cette nécessité d'effectuer une évaluation afin de déterminer un accès au droit constitue déjà en soi un biais majeur à toute mesure puisque qu'il n'y a pas de possibilité de calculer à priori une population éligible au droit. Il faut ajouter à cela que ce principe d'évaluation – calcul du reste à vivre - répond à des règles et méthodes différentes selon les acteurs. Enfin dans les faits, on constate que pour un même acteur (association, CCAS) une fluctuation des règles selon les situations (notamment sur les charges prises en compte ou non). Il n'est pas rare d'entendre de la part d'un bénéficiaire qu'il n'avait pas le droit à l'aide alimentaire mais qu'exceptionnellement le responsable de la distribution a accepté de prendre en compte des charges spécifiques (factures exceptionnelles, …).

D'autre part, dans l'état actuel de son organisation, il est impossible de mesurer précisément qui bénéficie de l'aide alimentaire. En effet, toujours en raison de la diversité des dispositifs et des acteurs et du non recoupement des données, il est impossible d'établir clairement le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire. En 2012, l'étude de l'ORS avait estimé à 139 000 le nombre de bénéficiaires en Poitou-Charentes mais ce chiffre reste très fragile compte tenu des biais méthodologiques mentionnés.

Une notion qui a ses limites dans le cadre de l'aide alimentaire.

Si la question de la mesure pose des difficultés d'ordre méthodologique pour l'analyse du phénomène, celle du rapport et des usages de l'aide alimentaire par les bénéficiaires est encore plus problématique.

En effet, l'analyse des parcours de vie et du rapport qu'ont les usagers de l'aide alimentaire avec les dispositifs témoigne, pour beaucoup d'entre eux, de pratiques non linéaires mais plus d'une intermittence dans leur utilisation de ce service. Les professionnels évoquent fréquemment l'importance des sorties et des entrées dans ces dispositifs. Certains arrêtent de l'utiliser car ils n'y ont plus droit, mais nombre d'entre eux connaissent des périodes de non utilisation en raison d'autres critères, d'alternatives comme un soutien social ou familial temporaire, une rentrée financière.

Une notion ambiguë pour les professionnels du secteur

Des nombreux échanges que nous avons eus avec les professionnels du secteur de l'aide sociale, on peut constater que la notion de non recours est encore mal définie, que pour beaucoup d'entre eux, elle ne fait pas partie intégrante de leur travail quotidien et ne renvoie pas directement à des situations sociales concrètes. Le non recours englobe une catégorie plus large de personnes connues ou inconnues des services, bénéficiant d'aide sociale ou non, mais n'ayant jamais eu recours à l'aide alimentaire pour diverses raisons.

Pour autant, elle ne semble pas renvoyer directement dans leurs pratiques quotidiennes à un questionnement sur les dispositifs et leurs missions. La détection des non demandeurs n'est pas considérée comme un but de l'intervention sociale ou du moins, quand elle existe, ne fait pas partie d'une stratégie totalement intégrée au fonctionnement des dispositifs[11]

Derrière la notion de non recours, la question de l'invisibilité sociale de certains publics

Derrière l'étude du phénomène du non recours - et en particulier du non recours à l'aide alimentaire - c'est la question de l'invisibilité sociale de certains publics qui est questionnée.

C'est une question émergente que le phénomène du non recours permet de rendre perceptible et dont les pouvoirs publics semblent s'être saisis par le biais de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale qui a commandité ces dernières années plusieurs études à ce sujet. Parmi elles, une première étude[12] a mis en exergue plusieurs catégories de populations particulièrement touchées par ce phénomène, tel que les jeunes en milieu rural et les travailleurs non-salariés pauvres.

Cette même étude avance également comme principal facteur explicatif à cette invisibilité une organisation qui, de par sa structure, exclut certains publics comme les jeunes de moins de 25 ans n'ayant pas droit au RSA, l'ensemble des travailleurs dont les revenus se situent au-dessus des seuils des minima sociaux mais qui demeurent précaires …

[11] Nous faisons écho ici à l'étude de l'IGAS : « quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ? » IGAS, mars 2005. Mikaël HAUTCHAMP, Pierre NAVES, Dominique Tricard : « Tout en gardant à l'esprit, d'une part, que certaines personnes refuseront toujours a priori des aides pour des raisons qui leur sont propres et, d'autre part, que, même s'il y a un intérêt à terme, le coût immédiat de la recherche de tous les non-demandeurs peut être au-delà des moyens disponibles, il apparaît cependant, étant donnés les enjeux qui lui sont liés, que la détection de non-demandeurs doit être considérée comme un but de l'intervention sociale et que sa mise en œuvre résulte d'une stratégie globale et diversifiée au sein des organismes concernés mais également avec leurs partenaires. » P.70

[12] « Etude sur la pauvreté et l'exclusion sociale de certains publics mal couverts par la statistique publique », Onpes/Fors-Recherche sociale, rapport final d'étude, mai 2014. Par Juliette Baronnet, Sarah Faucheux-Leroy et Pauline Kertudo

4.3 Le public de l'aide alimentaire

4.3.1 Les publics accueillis par les structures d'aide alimentaire

Selon un constat partagé, le public qui fréquente majoritairement les dispositifs d'aide alimentaire est constitué par des familles monoparentales, souvent des femmes qui travaillent à temps partiel.

Depuis quelques années, les acteurs constatent l'émergence de nouveaux publics sur les sites de distribution : jeunes de moins de 25 ans en rupture familiale, travailleurs pauvres, jeunes retraités, personnes âgées. Les seniors et les moins de 25 ans sont en augmentation. Les personnes seules sont également présentes en nombre. Cependant, les familles, restent majoritaires.

Les acteurs voient également arriver des personnes qui doivent recourir à l'aide alimentaire en raison de retards de paiements ou des retenues sur des prestations (RSA, CAF…) qui peuvent accentuer les difficultés pour « boucler les fins de mois ».

4.3.2 Les publics plus particulièrement concernés par le renoncement ou le non recours à l'aide alimentaire

Il semble difficile d'établir des caractéristiques de personnes qui seraient particulièrement concernées par les difficultés d'accès à de l'aide alimentaire, en raison de la difficulté de mesurer le phénomène, de son hétérogénéité et de la multiplicité des rapports à l'aide alimentaire. Plus que des caractéristiques sociodémographiques, les histoires de vie influenceraient nos représentations de l'aide alimentaire, et plus globalement de l'aide sociale.

Ainsi, les acteurs constatent que des publics ont « toujours connu ça » et n'ont globalement pas de réticence. Des personnes peuvent même voir en l'aide alimentaire un moyen de rompre l'isolement. En revanche, pour les personnes qui ont toujours vécu de leur travail et qui n'ont jamais eu recours à l'aide sociale, le besoin d'aide alimentaire peut être vécu comme une humiliation. Les acteurs évoquent une « non culture de la demande », qui peut être marquée chez les nouveaux retraités, les travailleurs pauvres, et plus généralement chez les personnes qui ne recouraient pas à ce type d'aide par le passé. De plus, les personnes qui travaillent peuvent également être confrontées à des difficultés liées aux horaires d'ouverture des structures qui sont incompatibles avec leurs horaires de travail. Les agriculteurs sont également cités comme un public pour lequel l'acceptation de l'aide alimentaire est particulièrement difficile.

4.3.3 La présence d'enfants : un élément central dans le rapport à l'aide alimentaire

En revanche, dans les histoires recueillies, la présence d'enfants est un élément central dans le fait de recourir à l'aide alimentaire. Beaucoup de femmes expliquent avoir franchi le pas après la naissance d'un enfant. Cette entrée dans le dispositif s'explique à la fois parce que ces femmes - du fait de leur statut de mère - bénéficient d'un accompagnement notamment par les services de la Protection Maternelle et Infantile mais aussi elles manifestent le désir de prendre soin de leur

enfant. Une situation d'insécurité alimentaire qui était tolérable pour elles seules ne l'est plus pour leur enfant.

A l'inverse, l'arrivée d'un enfant peut également être le moment d'une sortie du dispositif. Certaines femmes qui acceptaient l'aide pour elles, refusent par honte que leurs enfants puissent en bénéficier et cherchent des solutions alternatives, bien souvent l'aide de l'entourage familial.

4.4 Les freins à devenir bénéficiaire de l'aide alimentaire

4.4.1 La mobilité

Généralement, le premier frein évoqué par les professionnels est la mobilité. Cette difficulté est citée dans tous les entretiens avec les acteurs professionnels et bénévoles, y compris en milieu urbain. Cependant elle est plus prégnante en milieu rural. Cette difficulté semble importante, pour autant, les acteurs rencontrés tendent à penser que si les personnes acceptent l'aide alimentaire, des solutions peuvent être trouvées (voisinage…) parfois moyennant une contribution financière pour le trajet. En milieu urbain, les transports en commun facilitent les déplacements.

Du côté du public, si la question de la mobilité peut être évoquée et que les dispositifs innovants (épicerie itinérante) sont appréciés, elle n'est pas non plus centrale dans leur rapport à l'aide alimentaire.

4.4.2 La contribution financière : à la fois frein et levier

Certaines structures demandent une contribution financière aux publics accueillis. Cette contribution financière semble, dans la plupart des cas, être plutôt un facteur facilitant l'acceptation de l'aide alimentaire par les personnes. Cependant, même si la participation est très en-dessous du prix du marché, cette contribution peut parfois être un frein à l'accès, notamment en fin de mois, période à laquelle les acteurs peuvent observer une baisse de la fréquentation (à l'inverse des associations distribuant sans contribution financière).

Le frein financier est notamment important pour les personnes ne disposant d'aucune ressource (moins de 25 ans, sans papiers).

4.4.3 L'acceptation de sa situation / La difficulté de la demande

Une difficulté majeure d'accès à l'aide alimentaire est l'acceptation de sa situation. Pour une personne qui n'a pas l'habitude de recourir à l'aide sociale, le parcours d'accès à l'aide alimentaire est souvent douloureux et plusieurs étapes doivent être franchies. Une situation fréquemment citée par les acteurs rencontrés est le cas de personnes qui sollicitent un rendez-vous chez un travailleur social pour une autre demande que l'aide alimentaire. Bien souvent, la personne fait la démarche

de rencontrer un travailleur social pour être aidée dans le retour à « une certaine normalité ». Dans cette situation, il peut être difficile pour la personne d'accepter que la réponse qui lui est proposée soit de l'aide alimentaire. La proposition de recourir à l'aide alimentaire peut être vécue comme un échec voire une humiliation : « *j'en suis arrivé là* ». Parmi elles, certaines ne vont jamais arriver jusqu'à la porte d'une structure d'aide alimentaire. D'autres mettront plus ou moins de temps à l'accepter.

En amont, combien de personnes ne franchissent pas le cap de frapper à la porte d'un travailleur social ?

4.4.4 Les réticences à recourir à un travailleur social

En fonction des modalités d'accès aux différentes structures, les personnes qui souhaitent recourir à l'aide alimentaire peuvent être orientées vers un travailleur social (généralement du CCAS ou du Conseil départemental) si l'accès à l'aide alimentaire se fait sur prescription.

Dans le cas où un passage auprès d'un travailleur social est nécessaire, ceci peut être un frein important, soit par les démarches qu'il suppose (prendre contact, expliquer sa situation, attendre un rendez-vous parfois plusieurs semaines.), soit par ce que cela représente. Il n'est pas rare que des personnes ne soient pas en confiance et ne souhaitent pas exposer leur situation à une quelconque administration. Par exemple, le conseil départemental peut être assimilé à l'Aide Sociale à l'Enfance, ce qui peut freiner certaines demandes.

4.4.5 Le regard sur Soi / Le regard de l'Autre

Le recours à l'aide alimentaire pouvant générer un sentiment de honte, les personnes doivent affronter le regard de l'Autre. Cette difficulté est accentuée en milieu rural, où tout le monde se connaît et où les enfants des bénévoles et de ceux des demandeurs peuvent être dans la même classe. On comprend aisément les fortes réticences que ces interactions peuvent engendrer. Cette crainte du regard de l'Autre est alimentée par nos propres représentations. Ainsi, une personne n'ayant pas de réticence à recourir à l'aide alimentaire se sentira moins jugée qu'une personne ayant une représentation négative de l'aide alimentaire. Au-delà de ce que cela évoque pour la personne « *d'en être arrivé là* », la représentation que chacun se fait de l'aide alimentaire dépend de différents facteurs parmi lesquels l'image de l'association, la qualité des produits distribués, les conditions d'accueil, le public accueilli, etc.

4.4.6 Les modalités pratiques de la distribution

Les modalités de la distribution peuvent en elles-mêmes être des freins d'accès pour certaines personnes ; les conditions d'accueil sont parfois difficiles à accepter pour les personnes.

D'un point de vue pratique, les horaires peuvent ne pas être adaptés lorsque les personnes travaillent ou bien les lieux de distribution peuvent être relativement éloignés du domicile de la personne.

D'autre part, des modalités d'accueil et d'accompagnement peuvent être des freins : les files d'attentes, la qualité des locaux, les lieux de distribution, la nature des produits distribués (parfois peu adaptés aux souhaits de consommation des personnes) peuvent être, malgré les bonnes intentions des associations, source de rejet des personnes. Certains acteurs rencontrés parlent de conditions d'accueil non respectueuses de la personne.

Enfin certains fonctionnements où une évaluation préalable doit être effectué pour l'accès à l'aide alimentaire engendre des délais d'attente ce qui peut être difficilement compatible avec le rapport au temps des personnes en situation de précarité, de surcroît lorsqu'il s'agit de satisfaire un besoin d'alimentation.

4.4.7 Les contextes d'accompagnement : la difficulté de sortir d'un certain jugement et d'un certain contrôle

Les associations doivent composer avec le service qu'elles souhaitent rendre aux personnes qui en ont besoin et les exigences règlementaires (respect des cahiers des charges en terme d'approvisionnement, de traçabilité des produits distribués, des modalités d'accompagnements prévues, etc.). Ainsi, des épiceries sociales prévoient que les personnes soient accompagnées par un bénévole pendant tout le temps de la distribution afin de noter les produits que la personne achète. Ceci peut gêner certaines personnes qui, déjà fragilisées par leur « entrée dans la précarité », peuvent se sentir infantilisées par ce type d'accompagnement. Certains CCAS imposent le choix des produits que la personne doit acheter avec un bon afin d'empêcher certains achats (bonbons, sodas…). Ceci vient questionner le respect de l'autonomie de la personne et sa responsabilité dans l'acte de consommation. De la même manière, les personnes peuvent se rendre dans un supermarché avec un bon et se voir reprocher par le caissier (qui applique lui-même les procédures internes à son commerce) de ne pas avoir pris le produit qu'il fallait. La personne se retrouve donc à la caisse, suivie par des personnes qu'elle connaît ou non, utilisant avec plus ou moins de honte un bon d'aide alimentaire, et se voyant reprocher de ne pas prendre le bon produit.

D'autre part, les acteurs de l'aide alimentaire (bénévoles et professionnels) ont leurs propres représentations de l'alimentation, du public accueilli et de leurs capacités à faire des choix en matière alimentaire. Ainsi, les personnes accueillies dans les structures d'aide alimentaire se voient proposer (imposer parfois) certains types de produits au détriment d'autres (de manière un peu caricaturale, des légumes secs plutôt que des plats préparés). Malgré leurs bonnes intentions et leur bonne volonté, des bénévoles, qui n'ont pas, par définition, suivi de formation au travail social, peuvent véhiculer, de manière inconsciente, leurs propres représentations, tenir des propos jugeants ou avoir des comportements culpabilisants. Les professionnels responsables des structures d'aide alimentaire travaillent en continu cette difficile question du non jugement avec les

bénévoles. « *C'est un vrai travail d'être au clair avec ses représentations pour que ça ne vienne pas encombrer la relation et de pouvoir être dans une écoute active et non pas une écoute interprétative*. *On n'est pas là pour conformer l'Autre à nos attentes, à nos représentations, mais on est là pour qu'au travers de la relation, la personne puisse trouver ses propres solutions. Mais c'est un vrai travail, on se rend compte, avec les bénévoles, qu'il y a souvent un petit mot ou un petit quelque chose de jugeant. Donc moi c'est mon boulot, on reprend ça, on le travaille. Mais quand ce n'est pas notre boulot, on n'a pas cet autocontrôle. (…). Même si on pense qu'on est bien intentionné et meme si on pense qu'on n'emploie pas des mots jugeants, la personne, au-delà des mots, elle entend le message et parfois ça peut faire mal. On entend* « Vous croyez que je ne suis pas capable de faire mes courses ? » ».

4.4.8 Les spécificités du milieu rural

La plupart des freins ne sont pas spécifiques au territoire (urbain ou rural). Cependant, il convient de souligner que les difficultés liées à la mobilité et au regard de l'Autre semblent se poser de manière accrue en milieu rural. Notons également que les agriculteurs semblent être un public plus enclin à ne pas recourir à l'aide alimentaire. Le partenariat entre les acteurs peut également être différent selon que l'on soit en milieu urbain ou plus rural. Les acteurs étant d'une part en nombre plus réduit, et d'autre part se connaissant mieux, il peut être plus aisé d'être orienté au bon endroit dans des communes de petite taille, ou d'éviter le syndrome de « la Patate chaude ».

5 Typologie du non recours à l'aide alimentaire

5.1 Préambule sur les typologies du non recours

La notion de typologie en sociologie

Sans entrer dans des débats théoriques sur les différentes utilisations de la notion de typologie, il faut néanmoins préciser qu'il faut entendre ici cette notion comme une catégorie abstraite rendant compte du réel. Dans la réalité, les typologies s'enchevêtrent et on ne peut observer une situation qui correspondrait parfaitement à cette forme sans recourir à des aspects d'une autre forme. Il s'agit, à travers le recours à cet outil conceptuel, de cerner les mécanismes et les dynamiques du phénomène.

Les typologies du non recours

Cette question de la typologie du non recours a déjà été traitée a plusieurs reprises. On peut noter en France la conception d'une première typologie réalisée par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales en 1996. En ce qui nous concerne, on retiendra plutôt les travaux récents de P. Warin qui, dans le cadre de l'ODENORE[13], a proposé en 2010 une typologie du non recours plus simple et plus opérationnelle dans son approche du phénomène. P. Warin propose d'en retenir 3 formes :

- le non recours par non connaissance
- le non recours par non demande
- le non recours par non réception

Si cette typologie semble adaptée à la question du non recours aux droits et services de manière générale, il nous a semblé qu'ici, pour le cas de l'aide alimentaire, il est possible de déconstruire ces formes et d'en proposer trois, assez proches mais plus adaptées au phénomène spécifique du non recours à l'aide alimentaire. C'est ainsi que nous proposons de retenir trois types de non recours par rapport à l'aide alimentaire :

- le non recours à l'aide alimentaire par méconnaissance
- le non recours à l'aide alimentaire par choix
- le non recours à l'aide alimentaire par contrainte

[13] Observatoire Des Non-Recours aux Droits et Services

5.2 Le non recours à l'aide alimentaire par méconnaissance

Le constat a pu être fait, au cours de l'enquête et de manière plus générale, qu'en France, nul n'ignore qu'il existe des dispositifs d'aide alimentaire. Contrairement à de nombreuses autres offres de services sociaux (CMU, dispositif de soutien à la parentalité etc.), tout le monde, dans l'inconscient collectif, sait qu'il existe des aides pour les plus démunis en matière d'alimentation.

En revanche, le constat peut être facilement dressé que de nombreuses méconnaissances de l'offre existent de la part, à la fois des potentiels bénéficiaires, des bénéficiaires eux-mêmes, et plus généralement de l'ensemble des citoyens. Ces méconnaissances portent sur plusieurs registres, elles touchent à la fois à une ignorance de l'offre de service mais aussi aux représentations que se font les personnes de l'aide alimentaire.

Le premier registre pourrait être résumé par le fait qu'il y a de nombreuses méconnaissances objectives sur les offres de service en matière d'aide alimentaire. Ces méconnaissances portent à la fois sur l'offre disponible sur le territoire, les conditions et les modalités d'accès. Au niveau local, l'ensemble des dispositifs existants n'est pas toujours connu par le public. Du côté de l'offre, de manière générale il y a clairement sur l'ensemble des territoires deux réseaux : d'un côté celui constitué par les institutions (CCAS, services départementaux) et leurs partenaires associatifs officiels, d'un autre côté une offre provenant du tissu associatif lui-même.

Au niveau des conditions d'accès, on relève également de nombreuses idées reçues : certains pensent qu'il faut n'avoir aucune activité professionnelle pour être bénéficiaire, d'autres y ont renoncé au moment de la substitution de leur pension de retraite au RSA, persuadés de ne plus y avoir droit, ou encore ne pas avoir droit à un service en étant déjà bénéficiaire d'un autre… Les exemples sont très nombreux et spécifiques à chaque territoire, à chaque public, mais se rejoignent sur le fait que les règles de fonctionnement demeurent trop peu lisibles pour les publics.

Un autre registre pourrait être résumé ainsi : le public ne s'identifie pas à l'offre, l'offre n'atteint pas son public. On touche clairement aux représentations collectives autour de l'aide alimentaire qui fait que certains ne s'identifient pas comme pouvant bénéficier de cette offre. Il est difficile ici de distinguer ce qui est du ressort de la méconnaissance, de la résistance, du refus de l'acceptation de sa situation ou d'une représentation erronée de l'aide alimentaire. On peut ainsi constater de manière récurrente un discours justifiant le non recours par une offre que les potentiels bénéficiaires jugent comme n'étant pas destinée à leur situation : *« là-bas, c'est surtout réservé aux étrangers », « il y a plus pauvre que moi… ».* Ici, contrairement à la forme suivante du non recours à l'aide alimentaire par choix, les personnes ne se vivent - et/ou ne veulent pas se vivre - comme ayant droit à cette offre.

5.3 Le non recours à l'aide alimentaire par choix

Le non recours à l'aide alimentaire peut également prendre une autre forme où clairement la non demande provient d'un choix des personnes notamment de personnes ayant déjà fait l'expérience de l'aide alimentaire. Il s'agit de personnes qui n'évoquent pas un déficit de connaissance sur l'offre de service mais un raisonnement argumenté pour ne pas ou ne plus bénéficier de cette aide.

Là encore, on peut distinguer deux registres dans leur positionnement. D'un côté des personnes qui avancent des arguments objectifs à propos de l'offre en elle-même, et de l'autre des personnes qui évoquent des raisons plus subjectives.

Dans un premier registre, certaines personnes renoncent aux dispositifs d'aide alimentaire dans une logique de consommateur non satisfait de l'offre proposée. L'ensemble des situations est très variable ; on a affaire à des personnes qui pointent les faiblesses de l'offre en évoquant, soit la spécificité de leur situation - notamment en rapport avec leurs comportements alimentaires -, soit une insatisfaction sur la qualité de l'offre - produits de mauvaise qualité, absence de produits frais. Ce renoncement à l'offre peut être partiel et on observe des personnes qui vont opérer des choix parmi les structures existantes en délaissant un dispositif au profit d'un autre en raison de la qualité de l'offre de service.

Enfin, dans un second registre, le non recours par choix est très souvent justifié pour des questions existentielles. Le public invoquant ce type d'argument est très variable et ne peut réduire le phénomène à des personnes ne s'assumant pas comme pauvre ou étant à la frontière de l'exclusion sociale. On a bien souvent affaire à des personnes ayant conscience de leur situation socio-économique, s'identifiant comme pouvant bénéficier de l'aide alimentaire mais ne souhaitant pas recourir à cette aide. Les ressorts de ce type de refus semblent relever de deux ordres : une défiance envers les institutions, et des questions de dignité, parfois de manière concomitante, pour justifier ce refus. Selon les situations, on se rend compte que les freins sont différents : certains évoquent un principe général dans leur refus, d'autres sont plus précis et vont évoquer la difficulté à faire face aux bénévoles, le regard des autres dans les lieux de distribution, le manque d'anonymat en milieu rural. Là encore, on observe une grande variabilité des arguments mais avec le dénominateur commun que recevoir de l'aide - et notamment de l'aide alimentaire - n'est pas une chose aisée ni anodine.

5.4 Le non recours à l'aide alimentaire par contrainte

Enfin, une dernière forme de non recours recouvre l'ensemble des personnes se retrouvant contraint d'y renoncer. Là encore, on peut observer une multiplicité de situations mais qui ont toutes comme point commun d'avoir affaire à des personnes connaissant l'offre, ayant émis le souhait d'en bénéficier mais pour lesquelles une raison diverse les contraint à ne pas la percevoir. De l'enquête menée nous avons pu identifier de manière non exhaustive plusieurs types de contraintes :

- L’accessibilité au lieu : ce problème est souvent lié à une question de mobilité (absence de véhicule en milieu rural) ou des raisons de santé liées à un handicap où les personnes ne peuvent se rendre d’elles-mêmes au lieu de distribution.
- Les horaires de fonctionnement : la question des horaires de fonctionnement est aussi une raison récurrente dans le fait de ne pas recourir à l’aide alimentaire (femmes isolées avec des enfants, travailleurs précaires)
- Des raisons financières : le coût de la participation financière demandée par certains dispositifs constitue un frein pour les plus démunis
- La lourdeur d’entrée du dispositif et les conditions pour y être maintenu: certains finissent par délaisser une offre en raison des contraintes administratives (multiplication des rendez-vous, demande de justificatifs)

6 Conclusion et préconisations

6.1 Les limites de l'étude

Tout d'abord, l'étude souffre d'un biais pour rencontrer des personnes concernées par l'étude. En effet, les personnes qui ont accepté de témoigner ne sont certainement pas les plus éloignées du système d'aide sociale ni les plus méfiantes vis-à-vis des institutions. Un fort sentiment d'humiliation peut expliquer le refus de témoigner de certaines personnes. D'autre part, la barrière de la langue a empêché la réalisation d'entretiens.

La difficulté de témoigner d'une telle situation s'exprime notamment par le nombre de personnes qui ont refusé un entretien ou qui, sans oser refuser, n'ont pas honoré leur rendez-vous.

On peut donc supposer que l'enquête n'a pas permis d'explorer l'ensemble des mécanismes du non recours et du renoncement à l'aide alimentaire, notamment ce qui se joue chez les personnes les plus éloignées des dispositifs d'aide (par exemple les « nouvelles » formes de précarité : travailleurs pauvres, personnes retraitées …) et les personnes ne maîtrisant pas le français.

Malgré tout, la diversité des personnes rencontrées en entretien individuel, les observations sur site et les entretiens auprès des acteurs professionnels et bénévoles permettent de mettre en exergue des caractéristiques propres au recours à l'aide alimentaire.

6.2 Caractéristiques du non recours à l'aide alimentaire

6.2.1 Le non recours à l'aide alimentaire et les ressorts classiques du non recours aux droits

Dans l'étude du phénomène du non recours à l'aide alimentaire, on retrouve sans surprise des ressorts classiques du non recours aux droits et aux services observés dans le cadre des différentes études menées sur le sujet.

En particulier, l'un des phénomènes marquants est certainement l'observation de la défiance du public envers les institutions. Il s'agit là d'un fait sociologique que l'on pourrait qualifier de « fait social total » dans le sens où il rend compte à lui seul de notre système social entier et qu'il dépasse la question du non recours aux droits. Cette absence de confiance envers les institutions est sans nul doute un des moteurs importants de la non demande d'aide et elle s'accompagne bien souvent du développement d'alternatives telles que l'aide de l'entourage familial[14], le recours à des sociabilités plus communautaires, notamment chez les jeunes (colocations, hébergement provisoires). Il est à noter que ce rapport aux institutions est aussi l'un des ressorts qui va motiver les choix du recours à un dispositif pour certains individus. En effet des structures associatives

[14] Cf. voir à ce propos les travaux du démographe Hervé Le Bras qui évoque la question du remplacement de la sécurité sociale par « la sécurité familiale ».

telles que les Restos du cœur – qui se sont construites sur une critique des pouvoirs publics et de la société de consommation – captent en partie des individus rétifs à entrer en contact avec des dispositifs perçus comme plus institutionnels.

L'un des ressorts communs au phénomène du non recours réside dans des questions d'ordre technique quant à l'organisation des dispositifs eux-mêmes. C'est ainsi, comme nous l'avons mentionné auparavant, que nous avons pu constater des problématiques liées à la mobilité des personnes, aux conditions d'accueil, à la méconnaissance des modalités d'accès … Des freins qui bien souvent pourraient être levés en partie mais qui nécessitent d'appréhender la problématique dans sa globalité.

Et enfin, de manière générale, comme nous l'avons déjà mentionné, le non recours aux droits, et en l'occurrence ici à l'aide alimentaire, vient rendre compte d'un phénomène social général qui est la question de l'invisibilité sociale de certains publics. Cette question polymorphe, qui dépend - comme son nom l'indique - d'où le regard est porté, témoigne dans le cas de l'aide sociale en France d'au moins deux faits :

- La difficulté pour les pouvoirs publics à prendre en compte certaines catégories de population. Dans un contexte de profondes mutations sur le plan socio-économique (chômage de masse …) et sociétale (famille monoparentale,…) depuis 30 ans, les catégories traditionnelles ne permettent pas une lecture globale de la société et laissent apparaître des angles morts.
- Dans une société hyper-individualisée, les corps intermédiaires et les instances de représentation traditionnelles (syndicats, partis politiques, etc.) rendent mal compte des intérêts collectifs de certaines catégories de populations.

6.2.2 Le non-recours à l'aide alimentaire est néanmoins un non-recours singulier

Si le phénomène du non recours à l'aide alimentaire peut être abordé dans une analyse globale du non recours et de l'accès aux droits, son étude vient cependant témoigner de spécificités propres à ces dispositifs et notamment la question de la distribution de biens alimentaires en nature. Comme nous l'avons mentionné, l'aide alimentaire - particulièrement auprès du public - est perçue et réduite à la question de la distribution de biens alimentaires. L'ensemble des dispositifs alternatifs (comme les aides financières, le paiement de la cantine scolaire, etc.) n'est pas perçu comme faisant partie de l'aide alimentaire.

On touche ici certainement une question propre à l'aide alimentaire qui est la question de la dignité des personnes rendues visibles par les modes de distribution collective. Ce qui est ressorti tout au long des rencontres auprès du public est que le fait de recevoir des mains d'une autre personne un bien essentiel à la vie – en l'occurrence de l'alimentation – pour soi - et de manière encore plus marquée quand il s'agit de le recevoir pour ses enfants – demeure une épreuve. Pour autant, il ne faudrait pas conclure qu'il suffirait de modifier des modalités techniques (substituer une aide financière à une aide en nature, individualiser les distributions) pour enrayer ce phénomène. En

effet, ce que nous disent également les personnes ayant « osé pousser la porte » c'est qu'ils ont trouvé plus qu'une simple aide matérielle auprès des équipes de professionnels et de bénévoles. Il apparaît plus nécessaire de travailler sur les fondements qui font que des personnes éprouvent de la honte à demander de l'aide pour s'alimenter dans une société de surproduction alimentaire.

A la suite de l'enquête, en lien avec les résultats mentionnés précédemment et dans le but de rendre cette étude opérationnelle, nous avons souhaité présenter des pistes de travail en lien avec ce phénomène du non recours à l'aide alimentaire.

Nous avons choisi d'organiser la déclinaison de ces préconisations autour de trois axes principaux:

Changer les regards

- Au niveau des acteurs de l'aide alimentaire:changer les regards sur le non-recours
- Au niveau des usagers de l'aide alimentaire: changer les regards sur l'aide alimentaire

Améliorer l'offre et son organisation

- Clarifier l'offre et repenser les modalités d'accès au niveau de chaque territoire
- La conception d'un code de bonnes pratiques pour les dispositifs de l'aide alimentaire
- Généraliser la formation des bénévoles autour de l'accueil et de l'accompagnement social
- Favoriser la diversification de l'offre
- Développer en milieu rural les initiatives de dispositifs itinérants
- Adapter le fonctionnement des dispositifs aux contraintes du public

Créer du lien

- Développer le travail partenarial
- Repenser les missions et les attributions des différents acteurs
- Développer le travail d'accompagnement et ses modalités

6.3 Les préconisations

6.3.1 Changer les regards

Le constat a pu être fait - que ce soit au niveau des acteurs ou des usagers - qu'en interrogeant la notion de non recours à l'aide alimentaire, on vient interroger à la fois l'organisation concrète des dispositifs mais aussi l'ensemble des représentations véhiculées par ces différents acteurs dans leur rapport à l'aide alimentaire et au phénomène du non recours. Il nous est apparu à ce titre que plusieurs actions pouvaient être menées pour contribuer à changer les regards, que ce soit en direction des acteurs de l'aide alimentaire ou du public.

Au niveau des acteurs de l'aide alimentaire : changer les regards sur le non recours

Au niveau des acteurs de terrain, à la fois professionnels et bénévoles dans des associations caritatives, plusieurs types d'actions pourraient être conduites pour contribuer à une meilleure prise en compte du phénomène du non recours en général. La diversité des formes du non recours laisse souvent les professionnels dans un sentiment d'impuissance, une incapacité à faire venir le public à eux.

Tout d'abord, il semble nécessaire en amont que des temps de formation autour de la notion de non recours, et plus précisément autour de la question de l'invisibilité sociale, soient mis en place pour les acteurs du quotidien afin de les sensibiliser aux questions sous-jacentes à ces phénomènes (défiance du public envers les institutions, remise en cause des dispositifs existants…).

En corollaire d'un travail de formation et d'information des acteurs de terrain, il serait judicieux que cette question puisse être intégrée de manière centrale dans une stratégie globale des dispositifs, des projets de service. Cette prise en compte doit passer par un changement de culture par rapport à la non demande et pourrait s'organiser notamment par la mise en place d'outils garantissant une veille, une détection et un principe de relance auprès du public tout en veillant à respecter les choix des personnes.

Au niveau des usagers de l'aide alimentaire : changer les regards sur l'aide alimentaire

Au niveau des usagers, et plus particulièrement au niveau des potentiels usagers de l'aide alimentaire, le constat a pu être fait que ces dispositifs souffrent d'un déficit d'image ; ils sont assimilés à des lieux accueillant les plus miséreux d'entre nous, où l'on perdrait sa dignité, son libre-arbitre. L'image de la « soupe populaire » demeure très présente dans l'inconscient collectif. Certains évoquent des expériences qu'ils ont vécues comme humiliantes : attente sur la voie publique, aliments périmés, répétition des demandes de justifications, non-choix des denrées voire imposition de certains aliments…

En parallèle, de nombreux acteurs rencontrés ont pris la mesure de ces faits et ont adapté de manière pertinente leur fonctionnement, leurs conditions d'accueil sans pour autant toujours valoriser ces changements à la fois en interne et envers le public (fonctionnement sur rendez-vous pour les lieux inadaptés à l'accueil, aménagement des locaux pour favoriser l'accueil…).

Dans cette perspective, un important travail de communication pourrait être mené notamment envers de nouveaux publics précaires et en particulier :

- Les jeunes de moins de 25 ans qui souvent préfèrent avoir recours à des moyens alternatifs (familles) au détriment de leur autonomie.

- Les travailleurs pauvres et les retraités pauvres pour qui il est particulièrement difficile de faire cohabiter une activité professionnelle - présente ou passée - prometteuse d'une indépendance et le recours à l'aide alimentaire qui véhicule l'image d'assistanat.
- Les agriculteurs qui semblent particulièrement concernés par le non recours à l'aide alimentaire

6.3.2 *Améliorer l'offre et son organisation*

Au niveau de l'offre et de son organisation, plusieurs pistes semblent pouvoir être explorées pour garantir le meilleur service possible dans l'accès à l'aide alimentaire.

Clarifier l'offre et repenser les modalités d'accès au niveau de chaque territoire

Un des constats que nous avons pu rencontrer sur chaque territoire auprès des usagers de l'aide alimentaire est un manque d'information des personnes à propos de l'offre qui leur est proposée et les conditions d'accès à celle-ci. Bien souvent, les personnes connaissent les principes de fonctionnement mais - notamment en raison de la diversité des acteurs et des fonctionnements – confondent les règles et les dispositifs.

Le fonctionnement classique du calcul du reste à vivre pour l'attribution de droits génère autant de situations réelles absurdes[15] que de fantasmes et de stratégies pour le contourner. Il est souvent mal compris et redouté par les usagers eux-mêmes qui n'en comprennent pas les subtilités et il induit de nombreux effets de seuil.

Enfin, en particulier sur les petites communes, le fonctionnement par commission des CCAS est vécu comme particulièrement lourd et humiliant pour les usagers. En effet, bien souvent ces petites structures ne peuvent organiser une commission hebdomadaire et donc les temps d'attente d'attribution d'un droit sont prolongés et inadaptés à une demande qui est toujours plus ou moins urgente. Il s'ajoute à cela que, malgré la bienveillance des professionnels et des élus qui vont décider des attributions, les personnes vivent comme une humiliation ce jugement porté de manière collective sur leur situation.

Dans le souci de clarifier l'offre, il pourrait être envisagé dans les territoires qu'elle soit connue de tous et que les fonctionnements soient transparents et lisibles pour tous.

La conception d'un code de bonnes pratiques pour les dispositifs de l'aide alimentaire

Malgré la diversité des acteurs, des projets associatifs et des valeurs portées par celles-ci, il ressort des échanges que de nombreuses expériences et mises en place de fonctionnements sont

[15] On pense ici à des personnes privées de droits pour le dépassement de quelques euros

communes. Au quotidien les équipes répondent aux problématiques auxquelles les personnes sont confrontées dans le cadre de la distribution de l'aide alimentaire.

Partant de ce constat, il serait intéressant d'envisager une formalisation des bonnes pratiques où pourraient se rejoindre - ou au moins se positionner - les acteurs dans leurs pratiques. Ce travail apparaît ici d'autant plus nécessaire que les dispositifs d'aide alimentaire fonctionnent essentiellement avec du personnel bénévole, pas nécessairement au fait des problématiques et des enjeux auxquels il va être confronté dans le cadre de l'accueil du public.

Sans entrer ici dans l'énumération des recommandations possibles qui nécessiterait un travail en soi, on peut citer la question de la place du « bénévole-bénéficiaire » qui a été soulevée à de nombreuses reprises. A la fois pilier d'un dispositif de l'aide alimentaire pour l'intégration des personnes, le bénévole peut se révéler aussi générateur de nombreux effets négatifs en générant fantasmes et tensions auprès des simples bénéficiaires qui s'imaginent que ces personnes profitent de cette place.

Il n'y a pas ici de réponse tranchée mais il s'agit d'encadrer cette pratique pour qu'elle demeure un outil au service du dispositif sans engendrer de dysfonctionnement.

Généraliser la formation des bénévoles autour de l'accueil et de l'accompagnement social

Dans la même perspective de la conduite d'un travail autour des bonnes pratiques, il apparaît nécessaire que le personnel bénévole puisse bénéficier d'une formation, notamment sur la question de l'accompagnement social.

Aujourd'hui, des initiatives de formation existent déjà au sein des structures mais nécessiteraient d'être généralisées afin de garantir une éthique dans l'accompagnement social des personnes accueillies.

Favoriser la diversification de l'offre

La diversification de l'offre - qui peut apparaître à certains égards comme problématique - entraînant des dysfonctionnements, de la confusion dans l'offre proposée et parfois des doublons est en revanche pertinente au regard du vécu des usagers.

Dans les faits, on observe que des choix s'opèrent dans la sollicitation de l'offre de service en fonction d'éléments matériels (rythme de la distribution, qualité de produits etc.) mais aussi en fonction des affinités avec les projets associatifs et les valeurs qu'ils défendent (épicerie sociale, Restos du cœur, Croix Rouge).

Cette diversification de l'offre, si elle est accompagnée et coordonnée pour pallier les effets qu'elle peut générer – confusion et concentration de l'offre –, est une vraie force pour les territoires pour garantir le meilleur accès à l'aide alimentaire.

Développer en milieu rural les initiatives de dispositifs itinérants

La question de la mobilité n'est pas en soi une problématique propre à l'accès à l'aide alimentaire. En revanche, il nous a été aisé de constater qu'elle pouvait être un frein au recours à l'aide alimentaire et que les dispositifs de distribution itinérante sont sollicités et apparaissent pertinents pour couvrir certains manques.

Il appartient aux territoires, notamment ruraux - particulièrement touchés par le phénomène - de veiller à cette question et d'éviter des phénomènes de concentration de l'offre sur un chef-lieu de canton.

Adapter le fonctionnement des dispositifs aux contraintes du public

Garantir la possibilité à tous d'accéder à l'offre nécessite des adaptations.

La principale disposition à prendre est d'adapter les horaires d'ouverture des structures au public. C'est particulièrement le cas pour les familles monoparentales avec des enfants en bas âge qui sont contraintes à la fois par les horaires d'école et les siestes des enfants. Nous avons également eu l'occasion de constater l'impossibilité pour des travailleurs de bénéficier de l'offre en raison de leurs horaires de travail.

Dans la même perspective, la question de l'attente pour des personnes souffrant de problème de santé peut être préjudiciable.

Certaines mesures semblent donc pouvoir être mises en place au cas par cas pour pallier ces manques.

6.3.3 Créer du lien

Développer le travail partenarial

Le développement du travail partenarial dans le domaine de l'aide alimentaire semble être un des enjeux prioritaires à développer au regard des situations observées. Contrairement à des domaines de l'action sociale plus structurés et professionnalisés dont le partenariat est rendu obligatoire par les conventions qui lient les structures entre elles, l'action sociale dans ce domaine demeure encore portée essentiellement par des bénévoles et s'effectue souvent dans la méconnaissance de l'action concrète des autres acteurs du secteur.

Or le travail partenarial, par l'interconnaissance qu'il produit, constitue en soi un outil de dynamique locale favorisant une veille, une adaptation de l'offre pertinente et un espace de partage des pratiques.

Comme nous l'avons mentionné par ailleurs, il semble être un préalable à une bonne organisation territoriale de l'aide alimentaire et devrait faire partie d'un des objectifs de la gouvernance locale.

Repenser les missions et les attributions des différents acteurs

Dans la perspective d'un développement du travail partenarial et au regard des capacités limitées des CCAS sur certains territoires, il pourrait être pertinent que les demandes en aide alimentaire soient uniquement tournées vers les associations et que les CCAS se consacrent plus à une mission de coordination territoriale. Il ne s'agit pas ici d'une proposition nouvelle puisqu'un travail de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale faisait déjà une préconisation en ce sens en 2011[16].

Développer le travail d'accompagnement et ses modalités

Un des constats majeurs de cette étude est que l'analyse des parcours de vie des personnes bénéficiant ou ayant bénéficié de l'aide alimentaire souligne l'importance qu'a pu avoir pour ces personnes un accompagnateur, professionnel ou non, dans leur accès aux dispositifs. Or comme nous l'avons dit auparavant, l'une des difficultés pour les personnes « est de franchir la porte pour la première fois ». Ces bénéficiaires gardent souvent en mémoire de manière très précise le déroulé de cette expérience et ils pointent le rôle de tiers, d'informateur ou de soutien qui a pu être joué bien souvent par leur assistante sociale ou par un proche, un bénévole d'une association caritative rencontré en-dehors des murs.

Ces histoires témoignent du besoin pour ces personnes d'avoir été invité à demander cette aide. Il réside ici une difficulté majeure puisque, comme nous l'avons dit, dans le même temps où cet accompagnement est décisif pour un accès l'aide alimentaire, on relève que le fait d'avoir recours à un travailleur social peut être un frein dans l'accès à l'aide alimentaire. Il apparaît donc nécessaire à

16 L'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique/UNCASS/2011 : « la volonté d'optimiser les partenariats avec les autres acteurs de l'aide alimentaire et en particulier les association caritatives et les épiceries sociales, est également fréquemment évoquée : le schéma le plus souvent envisagé est celui d'une réorientation des demandes d'aide alimentaire vers les associations… »

la fois de renforcer et valoriser cette dimension dans le travail quotidien des professionnels (AS, CESF…) et d'encourager d'autres initiatives telle que la promotion de l'aide alimentaire par les bénéficiaires eux-mêmes. Une sensibilisation des acteurs sur l'importance de cette dimension pour l'accession à l'aide alimentaire peut également être un levier intéressant.

7 Annexes

7.1 Liste des participants au groupe technique

AKERMANN Nathalie - UDCCAS 17
BALLORAIN Françoise – DRDJSCS MOSTRA
BELAOUCHET Leila – DRDJSCS MOSTRA
BOUNAUD Véronique - ORS
BROQUEREAU François - Banque alimentaire de la Vienne
CHEMIN Jean-Luc - CIAS Marennes
CORREIA José - chargé de mission DRJSCS
DEFER Didier - Secours Populaire
DUPLESSY Anne-Lise - INSEE
DUPUIS Aurélie - Epicerie sociale du Pays Mellois
DUTRUEL Valérie – DRaide alimentaireF
FLORENDEAU Yann - Epicerie sociale - CCAS Châtellerault
GAUTIER Sylvie - CCRPA
GIRAUD Julien - ORS
GOUSSEAU Marie-Christine - CCAS Niort
GRELIER Claudette - Epicerie sociale du Pays Mellois
GUILBERT Jacques – Restaurants du Cœur 86
LE MINOR Sandrine - DRDJSCS
LELOIRE Jean-Luc - CCRPA
LONGEVILLE Magali – CSC La Blaiserie
MAGNERON Céline - PIAS 79
MARCHEIX Cécile - ARS
MICHALOWSKI Carole - DDCS 17
PAQUIN Florence - DRDJSCS MOSTRA
PAROCHE Willy - AREAS
PLANTET Christian - CCRPA
POVEREAU Bernard - Croix-Rouge
POZZO DI BORGO Lucie - CAPEE
RIOS Diana – stagiaire au CAPEE
SECHERESSE Agnès - Médecins du Monde
SIVADIER Caroline - CCRPA
TEXIER Nathalie - ORS
VAN PARYS Viviane - stagiaire Epicerie sociale du Pays Mellois
XUEREB Nicolas - Secours Populaire

7.2 Guide entretien professionnel

- Présentation de l'étude

- Points abordés :
  - Point de vue quantitatif et qualitatif de l'offre locale
  - Parcours d'une personne pour accéder à l'aide alimentaire
  - Les difficultés d'accès à l'aide alimentaire
  - Le non recours et le renoncement à l'aide alimentaire
  - Les éventuelles actions mises en œuvre pour limiter ce non recours
  - Le partenariat existant en matière d'offre alimentaire
  - Vos propositions d'actions

Point de vue des prescripteurs et des structures

1) Comment peut-on caractériser l'offre en matière d'aide alimentaire
   - *Quantité*
   - *Qualité de l'offre*

2) Quel est le parcours d'une personne pour accéder à l'aide alimentaire
   - *Evaluation des besoins (prescripteurs et/ou structures)*
   - *Accompagnement par les prescripteurs*
   - *Liens entre prescripteurs et structure d'aide alimentaire*

3) Avez-vous repéré des difficultés d'accès à l'aide alimentaire
   - *Mobilité*
   - *Image*
   - *Caractéristiques de l'offre (modes de distribution, modalités de distribution…)*
   - *….*

4) Etes-vous confrontés à la problématique du non recours ou du renoncement à l'aide alimentaire ?
   - *Si oui, le non recours concerne-t-il des publics spécifiques ?*
     - *Quartiers spécifiques*
     - *Âge*
     - *Origine géographique*
     - *…*
   - *Comment expliquer que des personnes qui peuvent bénéficier de l'aide alimentaire n'y recourent pas ?*
     - *Mobilité*
     - *Image*
     - *Caractéristiques de l'offre (mode de distribution…)*
     - *…*

5) Des actions sont-elles mises en place pour réduire le non recours et/ou le renoncement à l'aide alimentaire
   - *Description des actions réalisées*

6) Le partenariat
   - *Lien entre les prescripteurs et les structures d'aide alimentaire*
   - *Les acteurs de l'aide alimentaire (structures distribuant l'aide alimentaire et prescripteurs) travaillent-ils ensemble sur le territoire (partage des*

problématiques, mise en œuvre de projets cohérents en matière d'aide alimentaire…) ?
- *Si oui, point de vue sur ce partenariat : forces et faiblesses*
- *Si non, intérêt et faisabilité de créer un tel partenariat*

7) Quelles actions faudrait-il mettre en place pour limiter le non recours et/ou le renoncement

8) Autres éléments à prendre en compte dans cette étude ?

Demander s'il est possible d'obtenir un listing des personnes à rencontrer

7.3 Grille d'entretien semi-Directif

PRÉSENTATION

Présentation générale de l'étude Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants :

Thèmes principaux	**Questions**	**Questions complémentaires**
Présentation générale ?	- Lieu de naissance - âge - situation familiale - rapport au français (écrit et parlé) - parcours scolaire - parcours professionnel - mobilité (permis de conduire)	
Connaissance du territoire et des structures d'aides	- est-ce que vous vivez depuis longtemps sur le territoire - dans quel type d'hébergement vivez-vous (hébergé à titre gratuit, hlm, …) - depuis combien de temps vivez-vous dans ce logement - connaissez-vous les différentes structures d'aide sur le territoire ? pouvez-vous me les citer ?	

SON VÉCU PAR RAPPORT AUX STRUCTURES D'AIDES	- avez-vous déjà eu affaire aux structures d'aide que ce soit dans le domaine du logement, alimentation,… - si oui lesquelles ? - Quand ? - Décrire chaque expérience (la première fois au Restos du cœur, etc.)	
L'AIDE ALIMENTAIRE	- pensez-vous connaître l'ensemble des structures d'aide alimentaire? - Pouvez-vous me décrire vos expériences passées et actuelles - Avez-vous recours ponctuellement ou tout au long de l'année - En dehors de l'aide comment faites vous pour vous nourrir - Est-ce qu'il y a des aliments qui vous sont indispensables	
QU'EST-CE QUE VOUS PROPOSERIEZ ?		

7.4 Grille d'analyse thématique

I. OFFRE

- **DESCRIPTION DE L'OFFRE** [structures présentes, zones géographiques couvertes, nature de la distribution (urgence, moyen terme), modalités de la distribution (colis, épicerie…)]
- **COUVERTURE DES BESOINS** [couverture géographique, quantité, qualité]
- **PARTENARIAT** [points forts et points faibles du partenariat local]

II. PARCOURS DES USAGERS

- **LES PARCOURS EN FONCTION DES ASSOCIATIONS** [Epiceries sociales, Croix-Rouge, Resto du cœur, Secours Populaire, Secours catholique]
- **L'ARTICULATION ENTRE PROFESSIONNELS DU SOCIAL ET ASSOCIATIONS D'AIDE ALIMENTAIRE**

III. CARACTÉRISTIQUES DES PUBLICS ACCUEILLIS

- **LE PUBLIC MAJORITAIRE**
- **LES PUBLICS ÉMERGENTS**
- **LES PUBLICS PARTICULIÈREMENT CONCERNÉS PAR LE RENONCEMENT OU LE NON RECOURS** [des histoires de vie plus que des caractéristiques sociodémographiques]
- **LES PUBLICS « INVISIBLES »** [jeunes, agriculteurs]

IV. FREINS À L'ACCÈS À L'AIDE ALIMENTAIRE

- **LA MOBILITÉ** [milieu rural ++]
- **LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE**
- **L'ACCEPTATION DE SA SITUATION / LA DIFFICULTÉ DE LA DEMANDE** [recours AS, parcours difficile, Ses propres représentations de l'aide alimentaire (image des associations, qualité des produits, expériences passées, public accueilli), le regard de l'autre]
- **LES MODALITÉS DE LA DISTRIBUTION** [Délais de rendez-vous AS, Accueil, horaires, lieux, file d'attente, qualité des produits, contexte d'accompagnement (jugement / contrôle des professionnels et bénévoles, mise en œuvre de processus adaptés au plus grand nombre, spécificités des bons alimentaires)]
- **LES SPÉCIFICITÉS DU MILIEU RURAL** [mobilité, regard de l'autre, agriculteurs, partenariat + ou -]

V. ACTIONS VISANT À REDUIRE LE RENONCEMENT ET LE NON RECOURS À L'AIDE ALIMENTAIRE

- **ACTIONS MISES EN ŒUVRE**
- **ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE**

VI. AUTRE

- **EVOLUTION DES CCAS DANS LES COMMUNES DE MOINS DE 1500 HABITANTS**
- **DÉSENGAGEMENT INSTITUTIONNEL**
- **OBSERVATION PARTAGÉE D'UNE MONTÉE DES DEMANDES**