

Les épiceries sociales comme modalités de l'aide alimentaire

QUEL IMPACT SUR LES USAGERS ?

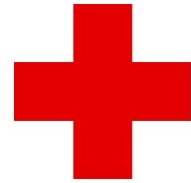
Auteures : Charlotte MAISIN & Louise MEHAUDEN

Promoteur : Raphaël DARQUENNE

RÉSEAU MAG | SOCIOLOGIE D'INTERVENTION ~ METHODE D'ANALYSE EN GROUPE

Une étude pour :

CROIX-ROUGE
de Belgique



Coordination et rédaction : Réseau MAG (www.reseumag.be)



Réseau MAG – Sociologie d'intervention – Méthode d'Analyse en Groupe

Mai 2016

« L – L'idée de l'enquête aussi, si les gens trouvent que c'est un bon système, si comme la CR le croit, c'est un bon système, c'est aussi de le défendre auprès du politique.

C – Il faut, il faut le défendre, tout à fait, c'est certain. S'il faut aller avec des pancartes, je suis là ! Croyez-moi, quand on tombe de haut et qu'on voit que tout ça peut être un avantage, il ne faut pas le perdre. Sinon qu'est-ce qu'on va devenir ? »

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	5
CONTEXTE	5
OBJECTIFS DU PROJET	6
METHODOLOGIE	7
PLAN DU RAPPORT	8
BREVE DESCRIPTION DES ES RENCONTREES	9
DESCRIPTION DES PUBLICS	10
A. UNE POPULATION GLOBALEMENT PLUS AGEE	11
B. UN SERVICE QUI TOUCHE AVANT TOUT DES FEMMES	11
C. UNE PROPORTION DE FAMILLES MONOPARENTALES ET DE FAMILLES NOMBREUSES ELEVEE	12
D. UNE POPULATION FAIBLEMENT DIPLOMEE	12
E. DES REVENUS PROVENANT DE L' AIDE SOCIALE	13
QUELQUES ELEMENTS D'ANALYSE TRANSVERSAUX	14
A. « ON N' A PAS LE DROIT DE SE PLAINDRE »	14
B. UN RAPPORT VARIABLE A L' AIDE SOCIALE : L'ES ENTRE CONTINUITE ET RUPTURE	14
DIMENSION 1 : APPROPRIATION DE NOUVEAUX REPERES DE GESTION	15
A. « JE PREFERE LE SYSTEME DE L'ES CAR ON A UN BUDGET, ON SAIT MIEUX GERER »	15
B. « ON APPREND A FOUILLER, A EPARGNER LE MOINDRE CENT, JE CALCULE BEAUCOUP, JE CALCULE TOUT »	17
C. GERER AUSSI LES ENVIES ET LES FRUSTRATIONS... ..	19
DIMENSION 2 : REALISATION D'ECONOMIES	19
A. « ÇA NOUS AIDE BIEN FINANCIEREMENT »	19
B. « GRACE A L'ES, JE PEUX M'OFFRIR DES CHOSES QUE JE NE POURRAIS PAS SINON »	20
DIMENSION 3 : RESPECT DE LA DIGNITE	22
A. « SYMBOLIQUEMENT, J' AIME LE FAIT QU' ON DOIVE PAYER QUELQUE CHOSE, MAIS C' EST AUSSI PARCE QUE JE PEUX ME LE PERMETTRE »	24
B. « A L'ES, ON A LE CHOIX, ON SE SENT UN PEU MIEUX, ON EST PLUS CONSIDERE »	25
C. « C' EST TRES ACCUEILLANT, PAS DU TOUT HUMILIANT, ON SE SENT BIEN CONSIDERE »	28
D. DES VECUS DIFFERENTS SELON LES PARCOURS	29
E. DESIR D' INCLUSION ET BESOIN D' ENTRE-SOI EN TENSION	30
F. ES VERSUS AUTRES MODALITES D' AA : LA QUESTION DE LA DIGNITE EN JEU	33
DIMENSION 4 : DEVELOPPEMENT DE LA PARTICIPATION SOCIALE	36
A. LA PARTICIPATION FINANCIERE	37
B. LA PARTICIPATION SOCIALE	37
C. LA PARTICIPATION A LA VIE DE L' ASSOCIATION	44
D. MOTIFS ET OBSTACLES A LA PARTICIPATION	46
DIMENSION 5 : DURABILITE DE L'IMPACT	47
A. AVANT L'ES : UN ETAT DE BESOIN	47
- <i>Débrouille et systèmes D</i>	47
- <i>Accès et visibilité</i>	48
B. LA PREMIERE FOIS A L'ES : ENTRE GENE ET SOULAGEMENT	50
C. PENDANT LE TEMPS D' ACCES A L'ES	51
- <i>Une limitation plus ou moins stricte</i>	51
- <i>L'ES : aide ponctuelle ou permanente ?</i>	51
- <i>Des usages diversifiés</i>	53
- <i>Réponse aux besoins</i>	55
- <i>Impact perçu sur le bien-être : « ça nous soulage »</i>	59

-	<i>Impact perçu sur les habitudes de consommation</i>	61
-	<i>Représentations</i>	61
D.	L'APRES : DES PROJECTIONS PLUS OU MOINS ANXIOGENES.....	64
	CONCLUSION : UN SYSTEME A DEVELOPPER, AVEC UNE ATTENTION PARTICULIERE A L'ACCUEIL ET AU CHOIX DES PRODUITS	67
	PRINCIPALE BIBLIOGRAPHIE	69
	ANNEXES	70
	LA TYPOLOGIE DE SERGE PAUGAM	70
	LE DESCRIPTIF DES ES VISITEES	73

Introduction

Contexte

« Chaque année, le coût de la vie augmente. Un nombre grandissant de familles ont du mal à nouer les deux bouts, même pour des besoins de base comme l'alimentation, l'eau ou l'hygiène élémentaire »¹. Face à ce constat, la CR, aux côtés d'autres acteurs, s'est engagée sur le terrain de l'aide alimentaire selon diverses modalités : distribution de colis alimentaires, bars à soupe, épiceries sociales, etc.

« Les épiceries sociales sont des petits magasins de la Croix-Rouge qui permettent d'acheter des biens de première nécessité. Ceux-ci ne coûtent que 50% du prix d'achat en grandes surfaces, la différence étant prise en charge par la Croix-Rouge »².

Elles se donnent pour objectif de « lutter contre l'exclusion sociale en permettant à chacun, quels que soient ses revenus, de se nourrir correctement, de vivre dignement et de ne pas tomber dans la nasse de la pauvreté »³.

Les épiceries sociales se développent donc à partir d'un souci de respect de la dignité des personnes en situation de pauvreté, en proposant « un accueil adapté, basé sur l'écoute et la convivialité :

- Les bénéficiaires peuvent y faire leurs courses en toute discrétion et en toute dignité, à l'abri des regards.
- Les bénévoles de la Croix-Rouge sont là pour aider les personnes en détresse, jamais pour les juger.
- L'épicerie sociale n'impose aucun produit aux usagers : ceux-ci conservent le choix des marchandises qu'ils souhaitent acheter »⁴.

Ces lieux ont également vocation à recréer du lien et de la solidarité, avec les bénévoles de la CR et entre les personnes qui traversent des difficultés.

L'accès aux épiceries fait l'objet de certains critères. Il est réservé aux personnes en situation de précarité. Cette situation n'est pas évaluée par la CR, elle doit être attestée par un document provenant d'un service social. L'accès est aussi limité dans le temps, « de sorte à prévenir le phénomène d'assistanat qui créerait une relation de dépendance entre l'utilisateur et l'épicerie sociale »⁵. Enfin, la somme qui peut être dépensée mensuellement dans le magasin est elle aussi limitée, en fonction de la composition de ménage.

¹ Source : <http://www.croix-rouge.be/activites/solidarite/aide-alimentaire-et-de-premiere-necessite/epiceries-sociales/>

² Source : <http://www.croix-rouge.be/activites/solidarite/aide-alimentaire-et-de-premiere-necessite/epiceries-sociales/>

³ Source : <http://www.croix-rouge.be/activites/solidarite/aide-alimentaire-et-de-premiere-necessite/epiceries-sociales/>

⁴ Source : <http://www.croix-rouge.be/activites/solidarite/aide-alimentaire-et-de-premiere-necessite/epiceries-sociales/>

⁵ Source : <http://www.croix-rouge.be/activites/solidarite/aide-alimentaire-et-de-premiere-necessite/epiceries-sociales/>

Concrètement, ce sont à l'heure actuelle 33 épiceries sociales qui offrent ce service à un peu moins de 8000 bénéficiaires, en Wallonie et à Bruxelles. Mais la Croix-Rouge n'est pas le seul organisme à mettre en place des ES. Plusieurs CPAS et associations du secteur de la lutte contre la pauvreté ont également fait le choix de miser sur cette modalité d'aide alimentaire pour venir en aide à leurs publics.

Objectifs du projet

Au-delà de la théorie, des principes philosophiques et des bonnes intentions, la CR a souhaité, à travers ce projet, aller à la rencontre des bénéficiaires de ces services, afin de **saisir leur impact** sur la trajectoire et la vie des personnes, et d'interroger les **ressentis, perceptions** et **représentations** qu'elles entretiennent à l'égard de ces dispositifs d'aide alimentaire. La CR entend ainsi prendre la mesure de leur plus-value sociale, et par là documenter la pertinence des activités, guider et améliorer les pratiques, éclairer la prise de décision et rendre visibles les dispositifs.

Le point de vue plus organisationnel et fonctionnel des ES, ainsi que celui des représentations des bénévoles, ayant déjà été étudiés par ailleurs, ce projet portera son attention sur l'impact sur les bénéficiaires. Cette notion peut renvoyer à des réalités diverses, les impacts sociaux pouvant être individuels, collectifs ou macro-économiques ; directs ou indirects ; prévus ou imprévus ; positifs ou négatifs ; quantitatifs ou qualitatifs ; objectifs ou subjectifs ; ils peuvent consister en des changements de comportement, de représentation, de situation ; etc. En interrogeant la subjectivité des bénéficiaires, nous nous concentrons ici sur les **effets perçus** du recours aux ES. Nous interrogeons également l'impact dans sa dimension dynamique. En effet, il n'est pas seulement question d'interroger « ce que le dispositif des ES fait aux usagers » à partir de variables préalablement construites mais également de questionner « ce que les usagers font du dispositif ES ». D'une vision essentiellement passive et « top-down » de la notion d'impact, nous avons cherché à interroger la dimension active et dynamique de l'impact. Cette conception de la notion d'impact implique, en tant que chercheuses, de se mettre en condition d'être surprises. Pour y parvenir, nous avons voulu utiliser une méthodologie permettant aux répondants de réagir librement, dans un cadre semi-ouvert, aux questions posées. Nous avons donc soumis un questionnaire fait de questions ouvertes et fermées, permettant ainsi de saisir les nuances des discours, les changements dans les trajectoires, les adaptations de comportements des usagers. Cette méthodologie de recherche nous a également permis de faire état de la panoplie des discours et des opinions, démontrant – une fois de plus – qu'il n'y a pas un public d'usagers, mais des publics d'usagers faisant état de besoins très diversifiés.

Le projet entend également tester une série de postulats et d'hypothèses d'intervention, qui président à la mise en œuvre des ES, en les mettant à l'épreuve du terrain. Parmi ces hypothèses, on retrouve :

- ✓ Les personnes aidées par les CPAS et/ou les services sociaux ont **des besoins alimentaires insuffisamment couverts** ;

- ✓ L'argent que les personnes peuvent économiser en achetant leur alimentation à moitié prix leur permet de **subvenir à d'autres besoins** ;
- ✓ La convivialité des lieux et de l'accueil d'une part, et la fréquentation régulière du lieu d'autre part, favorisent **l'inclusion sociale** ;
- ✓ La liberté de choix des produits d'une part, et l'acte de paiement d'autre part, permettent aux personnes de se sentir considérées, « citoyennes » à part entière, de faire leurs courses en toute **dignité**.

Méthodologie

Le projet s'est articulé en 3 volets complémentaires :

- ✓ Un **volet qualitatif**, pour saisir en profondeur les représentations, perceptions et mécanismes de subjectivation développés par les bénéficiaires ;
- ✓ Un **volet quantitatif**, pour dégager des grandes tendances imputables à l'ensemble des bénéficiaires des ES visitées. Précisons que les résultats disponibles ne sont pas représentatifs de la population générale des usagers des épiceries sociales, la taille de la population (n) interrogée n'étant pas suffisante et l'échantillon d'épiceries sociales sondé n'ayant pas été choisi de manière aléatoire. En effet, plutôt que de diffuser largement et aléatoirement un questionnaire auprès de l'ensemble des usagers (ou auprès de certains usagers choisis aléatoirement dans une liste), nous avons choisi de compléter le questionnaire avec les publics dans les ES. Nettement plus chronophage, cette option rendait la soumission de centaines de questionnaires impossible. En revanche, en amenant et explicitant des questions parfois délicates et ardues et en instaurant au maximum un dialogue sécurisé entre les répondants et les chercheuses, cette méthode a permis de récolter plus aisément l'opinion, les vécus des publics très fragilisés, lesquels n'auraient sans doute jamais répondu spontanément à un questionnaire diffusé par écrit, de manière impersonnelle. En outre, répondre au questionnaire aux côtés des bénéficiaires leur a également laissé l'occasion de commenter et de raconter plus en détails leurs expériences variées des ES. Ces "digressions" se sont révélées extrêmement riches, et sont venues affiner et complexifier notre matériau qualitatif déjà dense. Par ailleurs, les 81 questionnaires complétés nous permettent de faire état de résultats quantitatifs, d'abord à des visées descriptives, ensuite en vue d'analyser les liens sur le plan statistique⁶ entre différentes variables, telles que le type d'épicerie sociale

⁶ Le test statistique utilisé est celui du T de Fischer. Ce test permet de rejeter l'hypothèse nulle (l'idée que deux variables n'ont aucun lien l'une avec l'autre) si le résultat obtenu à ce test est inférieur à 0,05. En effet, si la probabilité d'avoir le même résultat lorsque l'on croise différentes variables est inférieure à 5%, on peut considérer que les variables utilisées influencent le résultat et sont donc significativement liées. Un lien est considéré comme hautement significatif si la p-value < 0,01, comme significatif si la p-value < 0,05, comme potentiellement significatif si la p-value < 0,1. Ex : lorsque l'on croise le type d'ES avec le profil socio-économique des publics et que l'on aperçoit qu'il y a moins de 5% de chances d'avoir la même distribution des publics en fonction des ES (p-value=0,03), on rejette l'hypothèse nulle selon laquelle le type d'ES n'est pas lié au profil

fréquentée, le profil des usagers et les différentes pratiques, représentations de l'épicerie sociale exprimées par les usagers.

- ✓ Un volet « **revue de littérature** », complété par la consultation d'un groupe d'**experts**, afin de réaliser une mise en contexte étayée de la problématique et s'insérer dans une dynamique collective de recherche faisant état des grands enjeux (organisationnels, politiques, institutionnels, relationnels, psycho-sociaux, identitaires, culturels, etc.) qui traversent le secteur.

Concrètement, ce sont en tout **81 questionnaires quantitatifs** semi-ouverts et **20 entretiens qualitatifs** qui ont été menés dans **7 ES** à travers la Wallonie et Bruxelles (cf. infra « Brève description des ES rencontrées »).

En tant que chercheuses, nous avons aussi été immergées dans la réalité des différentes ES, puisque toutes ces rencontres avec les bénéficiaires se sont tenues au sein de celles-ci. Nous avons donc pu nous imprégner des différentes ambiances et observer finement le déroulement des permanences. Mais cela a par ailleurs induit des conditions pratiques de récolte des données pas toujours optimales, auxquelles nous avons dû nous adapter. Ainsi, certaines configurations de l'espace ne nous permettaient pas de nous isoler et de créer un endroit de confidentialité vis-à-vis du personnel de l'ES. Il ne faut pas nier l'éventualité que ceci ait pu créer un biais dans le discours de certains bénéficiaires et entraver leur expression d'une parole tout à fait libre.

Plan du rapport

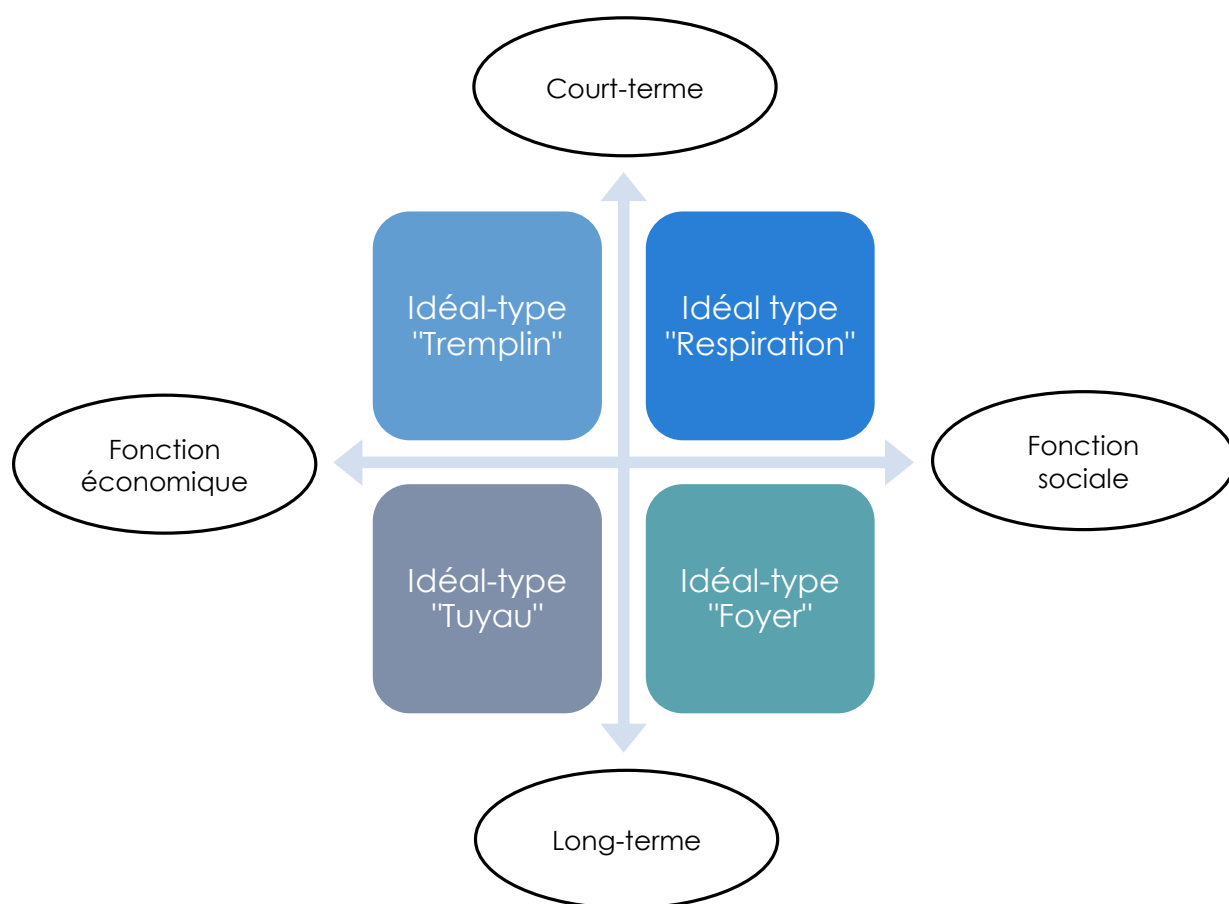
Nous entamerons notre propos avec une brève description des ES visitées. Nous présenterons brièvement dans ce point quelques éléments de leurs contextes respectifs jugés pertinents pour appuyer nos analyses. Nous proposerons aussi de les répartir en 4 « idéaux-types », sur base de deux critères distinctifs, afin de mettre en évidence leurs caractéristiques les plus significatives au niveau de l'impact sur les bénéficiaires.

Nous entrerons ensuite dans le vif du sujet en dressant le profil socio-économique des personnes qui fréquentent ces ES. Ce portrait des publics sera suivi de quelques considérations d'ordre plus général et transversal, qui introduiront l'analyse. Celle-ci se décline en 5 dimensions, basées sur les postulats et hypothèses qui président généralement au développement des ES dans le champ de l'aide alimentaire. Elles renvoient respectivement à l'appropriation de nouveaux repères de gestion, à la réalisation d'économies, au respect de la dignité, au développement de la participation sociale et à la durabilité de l'impact. Enfin, nous concluons sur les principaux enseignements de cette recherche et soumettrons quelques « recommandations » au lecteur.

des publics qui la fréquentent. Pour autant, on ne peut pas affirmer qu'une variable explique l'autre ou que le lien de causalité est direct.

Brève description des ES rencontrées

En tout, 7 ES ont été visitées : 2 à Bruxelles et 5 à travers la Wallonie. Leur sélection a été réalisée par le commanditaire de cette recherche, à savoir le Département action sociale de la Croix-Rouge de Belgique – Communauté francophone. Le but de ce projet étant entre autres de démontrer la plus-value du système des ES dans le champ de l'aide alimentaire, le choix s'est naturellement porté sur des services « qui fonctionnent bien », selon les critères éthiques et organisationnels de la Croix-Rouge. En effet, notre attention ne porte pas ici sur les variables de fonctionnement et d'organisation des ES, déjà étudiées par ailleurs. Il était donc logique de se tourner vers des structures jugées « efficaces » en termes d'atteinte des objectifs fixés et en phase avec les valeurs prônées par la Croix-Rouge (respect de la dignité, création de lien social, non jugement, etc.). Notre démarche ne peut donc en aucun cas s'assimiler à une évaluation de ces ES prises individuellement. Elle s'intéresse à l'« impact » et à l'éventuelle « plus-value » que celles-ci vues dans leur ensemble peuvent représenter dans le parcours de vie des personnes. Il n'en reste pas moins, comme l'indique le tableau ci-dessous, que ces 7 ES s'inscrivent dans des contextes socio-économiques et organisationnels très divers. Il s'agira donc de tenir compte de ces différences dans nos analyses. D'ailleurs, on le verra, des variations significatives s'observent entre les ES sur de nombreux critères.



Nous avons fait le choix de faire état des résultats récoltés au cours de l'enquête en classant les ES par « idéaux-types » en tension entre différents critères. Le premier critère est celui du **temps d'accès à l'ES** : certaines ES se

positionnent comme un service social à long-terme, s'inscrivant structurellement dans l'équilibre économique et/ou social des usagers (minimum 2 ans), d'autres se définissent comme un service social à court-terme, limité dans son temps d'accès afin de faire bénéficier un maximum de personnes et ne pas devenir une composante nécessaire à l'équilibre des ménages (6 mois). Le deuxième critère fait état de **la fonction** que les ES se donnent : se définissent-elles comme une structure rendant un service essentiellement économique (acheter moins cher des produits de consommation), dans une optique « magasin » et « client » ou comme un lieu créateur de lien social, favorisant l'inclusion de tous à différents niveaux (économique et social).

Les ES se distribuent comme suit en fonction de leurs caractéristiques :

- 1) **L'idéal-type « Tremplin »** (1 ES) : la fonction est essentiellement économique et limitée dans le temps. L'objectif est d'offrir une possibilité de rebond aux usagers afin de les aider à dépasser une situation financière difficile mais temporaire.
- 2) **L'idéal-type « Respiration »** (1 ES) : la fonction y est autant sociale qu'économique bien que le temps d'accès soit limité. C'est une sorte de « bulle d'air » temporaire mais chaleureuse, aidant les usagers tant sur le plan économique que sur le plans social/humain.
- 3) **L'idéal-type « Tuyau »** (1 ES) : l'aide est pensée au long-court mais dans une perspective économique. C'est une aide structurelle à long-terme assez impersonnelle. C'est, la plupart du temps, la manière dont est pensée et organisée (parfois faute de moyens et de temps) l'aide sociale pour les publics les plus fragilisés.
- 4) **L'idéal-type « Foyer »** (3 ES) : le service se pense à long-terme et sa fonction sociale est fort investie. Les gens s'y retrouvent comme dans une famille. C'est un service qui se pense comme un lieu créateur de liens durables.

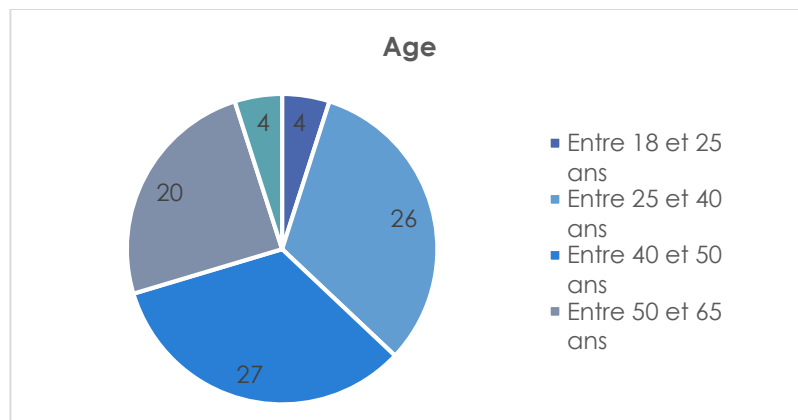
Notons qu'une des ES visitée venait d'ouvrir ses portes et qu'il était difficile de savoir dans quelle perspective elle se situait sur le plan de la durée d'accès. Notons également qu'une des ES se positionne au milieu de ces idéaux-types, dont la fonction semble être aussi économique que sociale, dont le temps d'accès s'envisage à moyen-terme (entre 1 et 2 ans). Dans ce rapport, nous l'appellerons le « **mix** ».

Un tableau descriptif des différentes ES est disponible en annexe de ce rapport.

Description des publics

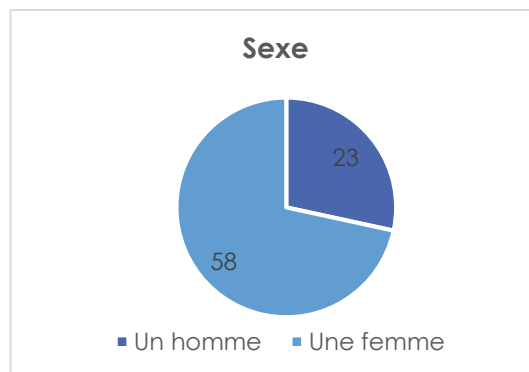
Cette partie dresse le profil des personnes interviewées. Nous décrivons ce profil à partir de différents critères : l'âge, le sexe, la taille du ménage, le dernier diplôme obtenu du répondant et la principale source de revenu de son ménage. Nous verrons que ces critères sont, dans certains cas, liés à l'épicerie sociale en elle-même ou, dans d'autres cas, à des critères plus méta tels que le caractère urbain versus rural de l'ES. Nous comparons ces données aux données générales de population fournies par WalStat (IWEPS - Institut wallon de l'évaluation, prospective et statistique) et par l'IBSA (Institut bruxellois de statistique et d'analyse).

a. Une population globalement plus âgée



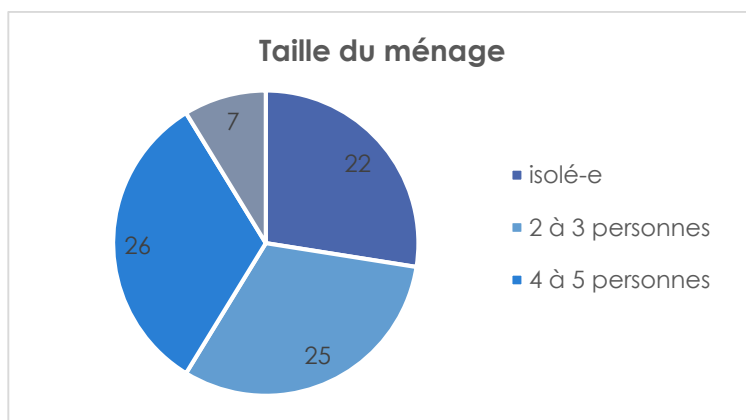
Les personnes ayant répondu à notre questionnaire sont majoritairement situées dans la tranche d'âge 25-50 ans (53/81) et 50-65 ans (20/81). Il n'y a pas de corrélation entre l'âge des usagers et les différentes ES. **Globalement, il s'agit d'une population plus âgée que la population générale** (*de facto*, il n'y a pas de répondants de moins de 18 ans).

b. Un service qui touche avant tout des femmes



Les ES constituent un service qui touche essentiellement les femmes, de par le caractère essentiellement ménager de « faire les courses » qui est traditionnellement dévolu aux femmes. 71,5% de notre échantillon est constitué de femmes. Mise à part une épicerie sociale qui draine un nombre plus important d'hommes à cause de son lien structurel avec une université (principalement des étudiants-boursiers venant de l'étranger), **les femmes sont toujours plus nombreuses à avoir répondu aux questionnaires**. Par ailleurs, quand des couples venaient faire leurs courses ensemble, c'était généralement et assez automatiquement les femmes qui répondaient au questionnaire.

c. Une proportion de familles monoparentales et de familles nombreuses élevée



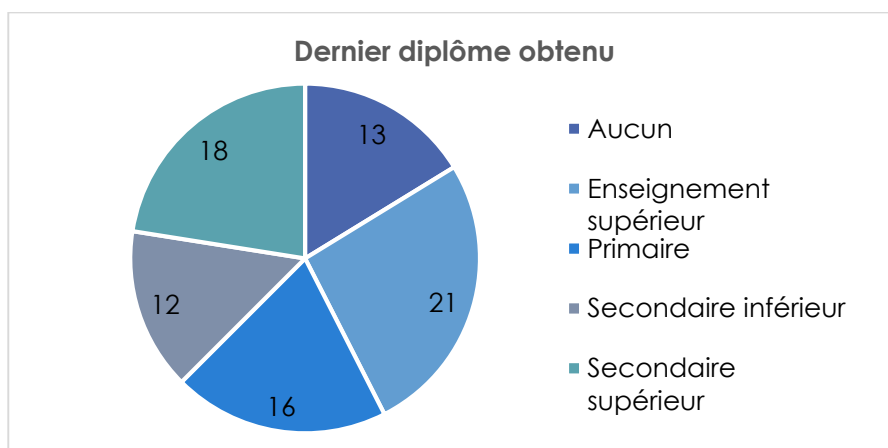
Ce tableau nous permet de comparer ces données avec les chiffres globaux de la population en région bruxelloise et en région wallonne.

	Personnes isolé-e-s	Ménage composé de plus de 3 personnes	Ménages monoparentaux
Echantillon	27%	40,5%	26%
Bruxelles	46,7%	18%	11%
Wallonie	33,8%	-	11,6%

On remarque que **la part des personnes isolées ayant répondu au questionnaire est moins élevée** que dans la population générale et, globalement, **il y a davantage de familles monoparentales et de ménages composé de 4 personnes** et plus dans notre échantillon.

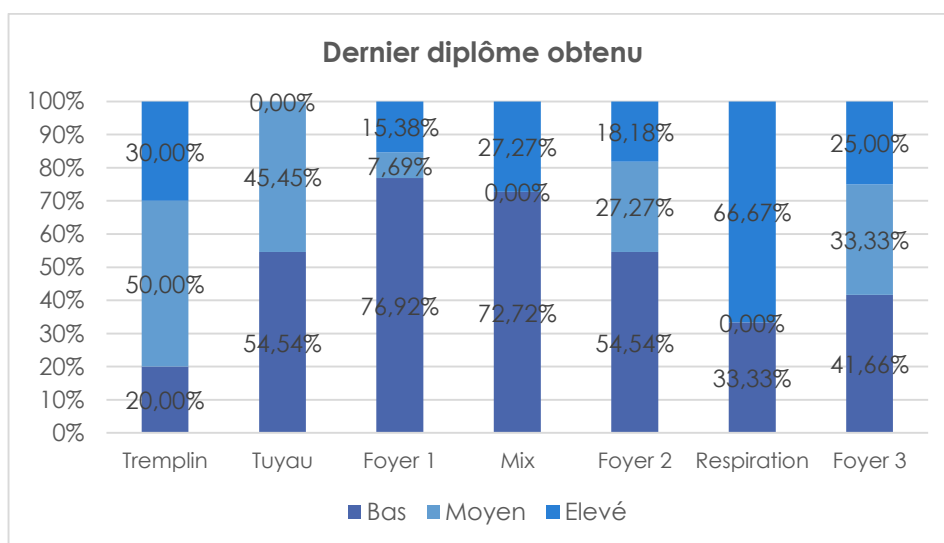
Parmi les particularités de notre échantillon, on remarque que 90% des personnes interviewées dans une des ES située à Bruxelles font partie d'un ménage de 4 personnes et plus (moyenne générale de notre échantillon = 41%).

d. Une population faiblement diplômée

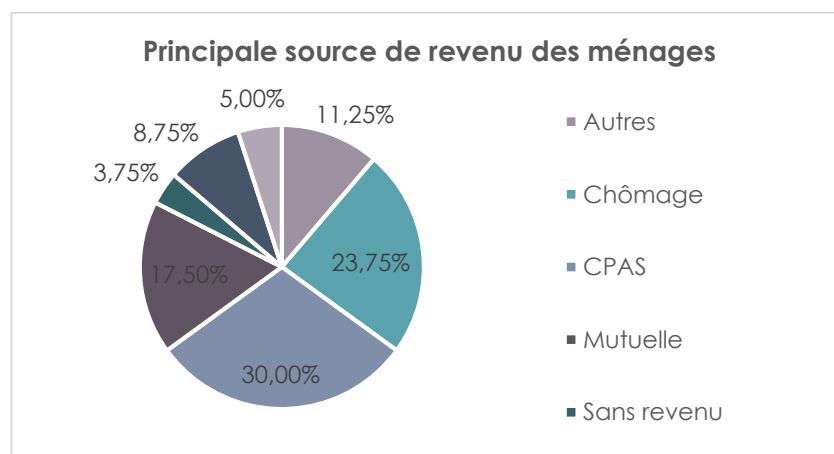


Dans notre échantillon, 50,62 % de la population a un diplôme considéré comme « bas » (secondaire inférieur maximum) et 23% a une diplôme de l'enseignement supérieur. Par comparaison, en Wallonie, 36% de la population est faiblement ou pas diplômée et près de 40% de la population détient un diplôme de l'enseignement supérieur.

On remarque qu'il existe un lien statistique entre le niveau d'éducation et l'épicerie sociale fréquentée ($p=0,0119$). Epinglons que 67% des répondants de l'ES « Respiration » située au sein d'une ville universitaire sont diplômés de l'enseignement supérieur.



e. Des revenus provenant de l'aide sociale



On constate une différence significative ($p<0,05$) entre Bruxelles et la Wallonie concernant les sources de revenus des personnes interviewées : à Bruxelles, où les deux épiceries sont de type associatif, les répondants vivent majoritairement des aides provenant du CPAS (56%) et aucune d'entre elles ne tire de revenu de la mutuelle. En Wallonie, 19% des interviewés sont dépendants du CPAS et 25% dépendent des aides de la mutuelle. On verra que cette différence est intéressante à prendre en compte car les ménages

dont la principale source de revenu provient de la mutuelle constitue un public particulièrement précarisé qui s'estime, généralement, plus satisfait que la moyenne du service de l'ES.

Quelques éléments d'analyse transversaux

a. « On n'a pas le droit de se plaindre »

Dans nos discussions avec les personnes, nous avons chaque fois pris le temps d'expliquer le contexte de la recherche, en mettant l'accent sur notre « neutralité » par rapport aux ES et en garantissant confidentialité et anonymat des propos tenus. Il n'empêche que nous avons senti, chez plusieurs personnes, une sorte de « conformisme forcé ». Poussées par une méfiance à notre égard ou simplement à une impatience d'en avoir terminé, ces personnes nous donnaient la nette impression de répondre ce qu'elles pensaient que nous souhaitions d'entendre.

Certaines expriment et pratiquent par ailleurs une forme d'« autocensure » de leur discours critiques, l'idée étant que quand on est pauvre, « on n'a pas le droit de se plaindre », « on doit se contenter de prendre ce qu'on nous donne ».

« Il n'y a pas de margarine à cuire, mais bon, il y a du beurre. Il ne faut pas être difficile non plus, je pense. Il faut pas non plus demander à une action sociale de devenir trop ample, parce que sinon, ça devient un grand magasin et pour nous petites gens, ce ne sera plus un avantage »

« Comme ce sont des bénévoles, on n'a pas vraiment le droit de rouspéter »

« On n'a pas l'argent pour avoir le choix »

A cet égard, il semblerait toutefois que le fait de devoir payer entraîne un glissement dans le positionnement subjectif de certains usagers. Pour ceux-ci, la posture de « client », et non plus de « bénéficiaire », les autorise à tenir un discours plus critique et exigeant. Car un client doit être satisfait et son argent lui donne un certain pouvoir de réclamation. Le bénéficiaire, lui, reçoit et se fait. En cela, on peut postuler que l'acte de paiement préserve la dignité, mais qu'il n'est en rien une condition suffisante à la sauvegarde de celle-ci (cf. infra « Dimension 3 : Respect de la dignité »).

b. Un rapport variable à l'aide sociale : l'ES entre continuité et rupture

Enfin, au fil de nos rencontres, nous avons pu constater la grande diversité des profils et des parcours de vie. Cela entraîne des rapports variables à l'aide sociale, et à donc à l'ES. Pour éclairer ces rapports diversifiés, nous proposons un bref détour⁷ par les enseignements de S. Paugam en annexe de ce rapport.

A l'aune des entretiens qualitatifs, on pourrait distinguer deux grands types de parcours. Nous avons rencontré d'une part des personnes qui paraissent « rôdées » depuis très longtemps – sinon toujours – à la fréquentation des

⁷ Extrait d'une note méthodologique réalisée par R. Darquenne (février 2008)

services sociaux (« les assistés différés ou installés » selon Paugam), et d'autre part des personnes dont le récit indiquait qu'elles n'avaient été amenées à faire appel à l'aide sociale que plus ou moins récemment (« les fragiles » d'après Paugam). Ceci nous amène à distinguer d'une part les parcours où le recours à l'ES se situe plutôt dans la continuité d'une trajectoire déjà marquée par une longue expérience des services sociaux, et d'autre part ceux où l'entrée à l'ES correspond plutôt à une rupture entre un « avant » et un « après » et qui font l'expérience de l'humiliation, de la honte et d'une remise en cause profonde de leur identité de citoyen.

Dimension 1 : Appropriation de nouveaux repères de gestion

« On n'est pas riches mais on réfléchit »

Cette dimension n'est pas la plus saillante dans le discours des bénéficiaires. Elle mérite néanmoins que l'on s'y attarde quelque peu, dans la mesure où plusieurs aspects relatifs à ces repères de gestion ont malgré tout été évoqués. La notion de « gestion » renvoie ici à deux aspects : la gestion financière du budget d'une part, et la gestion des stocks alimentaires, de type plus organisationnel, d'autre part.

« Je viens faire les courses quand j'ai les sous sur moi, et j'achète tout en une fois. Comme ce sont des conserves, ce n'est pas périssable, je sais que ça va m'aider pour la fin du mois »

Elle peut renvoyer pour certains au développement d'une forme de « rationalité » dans la consommation et la gestion du budget du ménage. Pour d'autres, « tombés » plus subitement dans la précarité, elle s'assimilerait plutôt à l'apprentissage, à travers l'ES, d'une gestion du budget adaptée à cette nouvelle situation.

a. « Je préfère le système de l'ES car on a un budget, on sait mieux gérer »

L'une des hypothèses de départ de cette recherche voyait dans le système de budget des ES un effet structurant, régulateur, permettant « un meilleur contrôle des dépenses et une meilleure gestion des provisions à la maison »⁸. Selon Malandrin (2004), le système des épiceries sociales contribue à renforcer « la régularité des dépenses, des habitudes de consommation et les routines mises en place par les personnes [qui] assurent un rôle primordial dans la construction de l'équilibre économique du budget familial »⁹. Cela constitue un premier avantage par rapport au système des colis gratuits.

Plusieurs usagers confirment ce postulat :

« Aux colis, les produits sont imposés. (...) Il y a des produits dont je n'ai pas besoin, mais je ne jette jamais, je les donne aux autres. Ici, j'ai le choix, c'est plus adapté à mes

⁸ Malandrin G. (2004), « Le regard des usagers sur les épiceries solidaires : une évaluation sur trois sites », Centre Walras/CNRS : Lyon, p.13

⁹ *Idem*, p.13

besoins. On nous apprend aussi à respecter un budget, ça m'aide à y voir plus clair, je suis souvent en-dessous du budget qu'on m'accorde, je compte davantage »

« C – On peut plus compter sur l'ES, question nourriture, que parfois les colis alimentaires qu'on nous donne, ils n'ont pas grand'chose et on ne peut pas faire une semaine avec ça.

LM – OK, vous ne savez pas savoir à l'avance si vous aurez beaucoup, pas beaucoup
C – C'est ça, on ne sait pas. Donc à compter dessus, c'est l'ES malgré tout

D – Disons que ça, les colis, c'est juste un surplus en fait, c'est un surplus qui est le bienvenu aussi, qui comble bien »

« Ici, on nous aide à respecter un budget. Ça m'aide à y voir plus clair. Je suis toujours en dessous du budget qui m'est octroyé parce que je compte et parce qu'on est un peu limités, il faut bien laisser des produits aux autres »

« Le système est vraiment bien fait, parce qu'on prend soi-même sa gestion, et on sait ce qu'on a, ce qu'on a besoin. Ça, c'est bien fait »

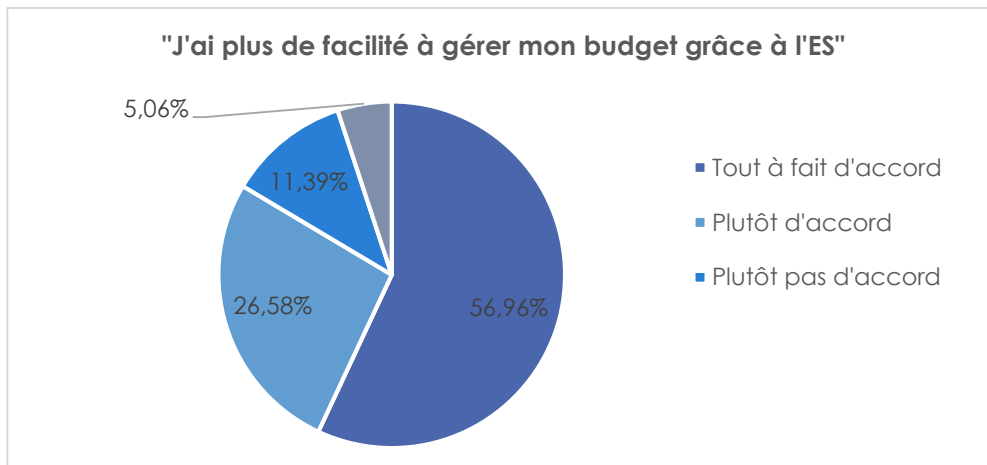
D'autres le relativisent et suggèrent des améliorations :

« On devrait recevoir la liste de ce qu'on a acheté avec le crédit qu'il nous reste de notre budget, pour pouvoir mieux le gérer »

« Le budget dont je dispose à l'ES est plafonné et insuffisant »

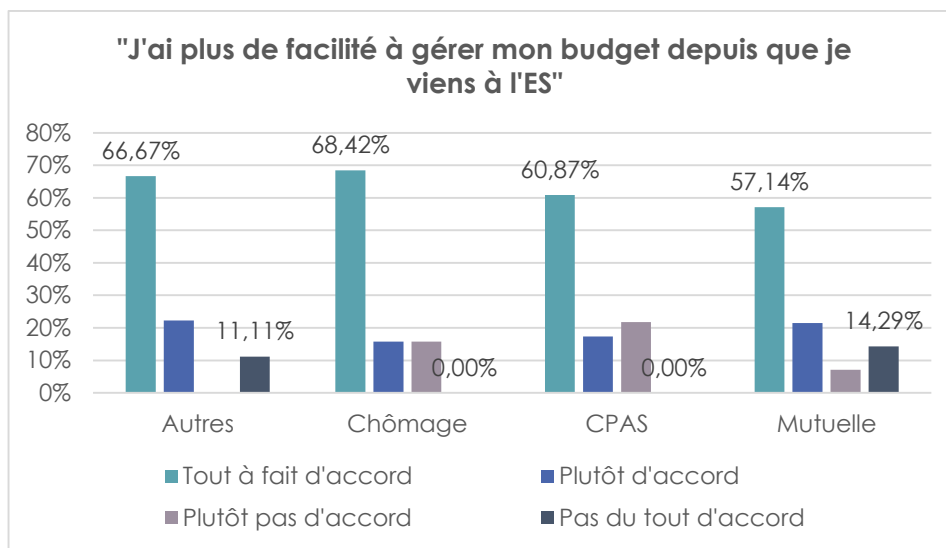
« Selon moi, on devrait davantage calculer le budget en fonction des moyens des gens plutôt qu'en fonction du nombre de personnes dans le ménage »

« On devrait pouvoir reporter le budget non dépensé un mois au mois suivant, cumuler le budget de mois en mois »



Sur le plan quantitatif, on remarque que la réponse à cette assertion n'est dépendante ni de l'âge des répondants, ni du genre, ni de la taille des ménages. Par contre, on observe une tendance liée au type de revenu des ménages. En effet, **moins les revenus sont élevés** (les revenus du chômage sont globalement plus élevés que les revenus émanant des CPAS qui sont eux-mêmes plus élevés que les allocations provenant de la mutuelle), **moins les répondants affirment être « tout à fait d'accord » avec le fait que l'accès à l'ES permet de mieux gérer son budget.** On peut faire l'hypothèse que pour les personnes les plus démunies financièrement, l'ES « ne fait pas le poids » dans le budget des ménages qui reste encore largement déficitaire.

En outre, seuls parmi les répondants ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (14,5%) ou du secondaire supérieur (5,5%), certains répondants affirment ne « pas être du tout d'accord » avec le fait que l'ES leur permet de « gérer avec plus de facilité leur budget ». On peut faire l'hypothèse qu'en regard de leur formation, cet aspect « pédagogique » de l'épicerie en termes de « gestion organisationnelle et/ou financière » n'a pas lieu d'être.



b. « On apprend à fouiller, à épargner le moindre cent, je calcule beaucoup, je calcule tout »

Un autre postulat mettait en avant l'intérêt du système de prix qui attribue une valeur aux produits afin de reproduire l'échelle de valeurs présentes dans le système marchand non-subsidonné. Cela induirait la mise en place de comportements stratégiques de choix, d'arbitrages, de calculs, de « chasse aux promos », etc. En effet, certaines personnes semblent développer une véritable expertise en la matière, dans laquelle l'ES vient s'insérer et prendre une place plus ou moins importante.

« J'achète à l'ES les trucs qui sont trop chers pour être achetés au supermarché, comme l'huile »

« On devrait avoir un ticket de caisse avec les prix, pour pouvoir comparer avec les grandes surfaces »

« E – Dans l'épicerie, quand je vais au Lidl ou au Aldi, je connais le prix. Par exemple, 89cents pour 250g de beurre. Ici, c'est du beurre de ferme, il est beaucoup plus cher. Et malgré les 50%, il est plus cher.

D – Mais qu'est-ce qu'il est bon ! (rires)

E – ah oui ?

D – Ah oui ! Une tartine de beurre, oui oui.

LM – Il paraît oui.

D – C'est du bon beurre salé, vous savez, quand vous prenez avec le couteau, ça fait des petites gouttes d'eau là, parce qu'il y a du sel. Ah oui ! (rires)

E – Ah oui, mais moi c'est le prix. Au cent près »

« F – Oui mais bon, on prend ce qu'il y a, bien sûr. Et alors moi je fais beaucoup Aldi, Lidl, et alors Delhaize, dans les 50% »

E – Ou alors les 365, chez Redmarket, ils sont moins chers
 F – Vous voyez, les bons plans ?
 LM – oui oui
 F – Colruyt, il n'est pas si bon marché que ça, il ne faut pas croire
 E – Moi j'aime pas trop Colruyt
 F – Moi non plus. Et puis Colruyt, si vous avez déjà pris une barquette de Maredsous, vous dites que c'est moins cher, mais c'est pas vrai, si vous allez au Delhaize, ils sont moins chers qu'au Colruyt, pour certains trucs
 E – Et puis moi qui habite Frasnes, si je dois aller au Colruyt, l'essence, ça me coûte cher. Tandis que le Delhaize est ici.
 F – Mais ici au Delhaize, moi je fais beaucoup les 50%. Je suis pas la seule, ça je sais (...)
 F – Moi j'ai toujours fait Lidl, Aldi, Delhaize évidemment, parce que c'est plus près et le lait est au même prix que chez Aldi et Lidl. En plus, il faut dire qu'au Delhaize, si vous prenez, vous avez quand même des points en plus qui s'accumulent.
 E – Et on peut avoir des bons de 5EUR
 F – Bon, c'est pas énorme, mais quand même. Un peu par ci, par là, et puis Delhaize fait souvent, par exemple, un paquet de jambon, 2,59EUR, vous avez les points, mais ça s'accumule très vite.
 E – Et avec certains produits, un shampoing, on a 100 points en plus
 F – Voilà. Ou alors, pour le moment, vous avez un paquet de jambon plus un gratuit.
 LM – Vous faites des calculs
 F – Oui, tout le temps.
 LM – Et maintenant que vous avez accès à l'ES, est-ce que ça a changé vos habitudes dans vos courses ?
 F – C'est-à-dire que je viens ici, puis je fais le reste »

L'ES trouve sa place dans ces pratiques, dans l'équilibre du budget et la gestion des stocks du ménage, et ce de différentes manières. Elle remodèle plus ou moins en profondeur ces stratégies et participe à mettre en place une organisation *ad hoc*, parfois rodée, parfois compliquée, permettant de « tenir jusqu'à la fin du mois ».

« J'essaie de maximiser mes courses à l'ES car c'est moins cher »

« J'ai 57EUR/mois, je dépense ce budget en deux fois, c'est plus facile à gérer en venant deux fois »

« C'est bien, l'ES fait des promos et elle communique dessus »

« On complète nos courses au LIDL, à l'ALDI. Mais rien que le fait d'y aller coute cher, il faut prendre en compte le cout de l'essence. Il faut tout calculer. Déjà, on a rayé l'alcool des courses »

« J'essaye de dépenser tout mon budget pour faire des réserves »

« E – Il faut être prévoyant, parce qu'il y a des choses que vous n'aimez pas mais qu'on vous donne, moi je les prends. Parce que voilà. Les 6 mois où on n'a rien eu, le pudding, j'ai entendu des gens qui disent « non, pas de pudding, non pas ci », mais moi, je l'ai pris, parce qu'avec du pudding, vous faites un pudding bien épais, un peu de farine, quelques raisins secs, ça fait un bon gâteau »

« D - J'ai aussi des tickets restaurants du service social. Ca me permet de manger le repas de midi et donc de l'économiser, et le soir, je cuisine avec les produits de l'ES »

« B – On va quand même faire des courses en complément de la viande et de ce qu'on a à la maison. On va toujours faire nos courses au magasin. Avec ce système-là, on fait très attention, malgré tout, à nos dépenses, et avec ce système, on va pouvoir gérer autrement notre budget »

« Niveau organisation, ce n'est pas simple. Je n'ai pas de voiture, je dépends des bus et du chauffeur du CPAS. Je reçois mon argent les vendredis. Les colis, un autre jour. L'ES est ouverte le mercredi après-midi. En fonction de ce que je reçois dans le colis, je dois compléter à l'ES. Mais je ne peux pas toujours venir à cause des trajets. Et je viens pour dépenser 4 à 5 euros/semaine »

Notons que le budget de certains bénéficiaires envoyés par un CPAS est parfois pris en charge à 100% par celui-ci. Si cela peut donner l'illusion d'une gratuité, il n'en reste pas moins qu'il y ait un crédit limité à respecter et à gérer.

c. Gérer aussi les envies et les frustrations...

Enfin, plusieurs personnes ont évoqué et connoté positivement le côté cadrant de l'ES, qui présente moins de « pièges » et de « tentations » que les supermarchés classiques.

« De toute façon, je n'ai pas de sous, j'ai un budget très limité alors je n'ai pas d'intérêt à aller au Colruyt et de développer de la frustration parce que je ne peux rien acheter. Si je vois une bonne bouteille de vin, un bon fromage, j'aurai envie de l'acheter. Mais plutôt que penser "privation, limitation", je dois penser "abondance", je dois arrêter de ne penser qu'aux frustrations »

« Je préfère aller à l'ES parce que ça me restreint, ça m'évite de déborder, je ne vais plus sur les marchés parce que je n'ai plus de pognon et je dois donc éviter les tentations et les frustrations »

Dimension 2 : Réalisation d'économies

a. « Ça nous aide bien financièrement »

La dimension purement matérielle et financière apparaît tout à fait prédominante dans le discours des bénéficiaires rencontrés. 92,5% des répondants affirment réaliser des économies grâce à l'ES. La plupart perçoivent un impact significatif de l'ES sur leur budget, et plus de 40% d'entre eux mentionnent spontanément l'avantage financier que représente l'ES dans les points positifs de l'ES.

« C'est avantageux, on voit une grosse différence dans le budget »

« D – Disons que ce qu'on achète ici, on n'est pas obligés de l'acheter dans un magasin courant quoi, donc forcément ça nous fait une énorme économie, c'est logique »

« LM – Qu'est-ce que l'ES a changé ou amélioré dans votre vie ?

A – Ça a changé au niveau financier. Au début, j'avais difficile à acheter autre part qu'ici. Et 5-6 mois après, au fur et à mesure, ça m'a permis de voir où j'en étais au niveau budget. Et maintenant, je peux me permettre autre chose que venir ici. En plus de venir ici, je peux aller dans d'autres magasins, pour acheter des choses que je ne trouve pas ici »

Dans un certain nombre de cas, c'est même le seul impact perçu.

« L'ES ne change rien à ma vie, juste mon portefeuille »

Quelques personnes ont néanmoins fait part de leur sentiment que l'ES ne leur permet pas de faire des économies, ou alors de façon insignifiante.

« On n'économise pas vraiment d'argent, mais ça aide. On sent une légère différence à la fin du mois »

« J'ai droit à 14EUR par semaine, parce que j'ai mes 2 enfants 1 semaine sur 2. Ça me permet d'économiser un peu d'argent, mais ça ne fait pas une grosse différence, ça ne change pas grand chose. C'est juste un petit avantage »

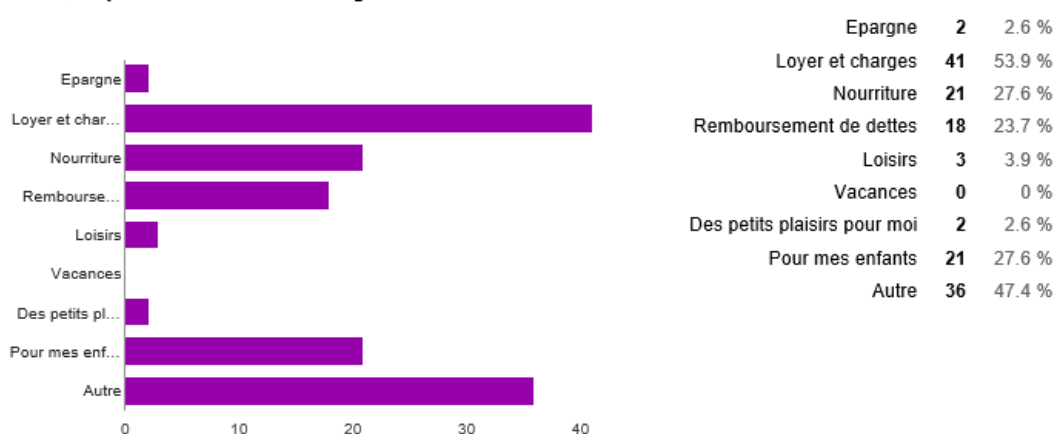
« 40EUR par mois à l'ES, ce n'est pas suffisant. Ça permet d'économiser un peu d'argent, c'est mieux que rien »

« L'ES ne me permet pas d'économiser de l'argent, mais au moins je peux manger, et avoir une vie plus ou moins comme tout le monde »

b. « Grâce à l'ES, je peux m'offrir des choses que je ne pourrais pas sinon »

Lorsqu'on interroge les gens sur la réaffectation de l'argent économisé grâce à l'épicerie sociale, une majorité (53,9%) répond que cet argent leur sert à payer les charges et le loyer (un peu plus de chauffage), « l'électricité qui augmente », etc.) et 27,6% réaffecte cette économie dans « plus ou une meilleure nourriture ». Très peu de personnes (5 répondants sur 81) répondent que cet argent leur permet de financer quelques loisirs ou plaisirs. Au sein de notre échantillon, personne n'a évoqué la possibilité, même lointaine, de prendre des vacances. Par ailleurs, comme mentionné dans des rapports précédents de recherche, la place des enfants est importante, 27,6% des répondants (sachant que 73% des questionnés vivent dans un ménage composé de plus d'une personne) répondent que l'argent économisé comble prioritairement les besoins des enfants (voyages scolaires, repas chauds, matériel scolaire, hygiène, etc.).

Si oui, à quoi utilisez-vous cet argent ?



« B – Le fait de venir à l'ES nous permet de compenser. Par exemple ce qu'on peut économiser sur l'ES, on peut le dépenser par exemple à la boucherie ou dans autre chose qu'on n'aurait pas les moyens sinon. Donc c'est clair que ça aide beaucoup, ça aide énormément »

Dans la catégorie « autre », on retrouve en premier lieu les dépenses liées à la **santé** (soins et médicaments), exprimées par plus de 11% des répondants.

« J'ai des problèmes de santé qui me coûtent très cher »

« A cause de ma maladie, je dois aller 5x/semaine chez le kiné, c'est un budget »

« Pour le moment, ça m'aide beaucoup parce que j'ai du payer des frais d'opération importants récemment et ça a été difficile de faire face à cette grosse dépense »

« Mais je vous dis, avec tous mes problèmes, je dois aller souvent à la pharmacie, l'autre fois j'en ai encore eu pour 60EUR, ben ça permet d'arrondir un peu les angles »

On retrouve ensuite celles associées aux **transports**, qu'il s'agisse de frais liés à une voiture ou de déplacements en transports en commun. Environ 6% des personnes interrogées mentionnent **les vêtements et chaussures**, en particulier des enfants.

Un certain nombre de personnes affirment qu'au niveau alimentaire, s'ils ne trouvent pas tous les produits dont ils ont besoin à l'ES, l'argent économisé leur permet de s'autoriser quelques « **craquages** » au supermarché.

D - il y a des choses auxquelles on était habitué, moi personnellement, la mayonnaise Calvé ! Voilà. Alors quand j'ai touché de la mutuelle au début du mois, j'ai été chercher mon pot de mayonnaise Calvé, et tant pis, voilà. Mais c'est quelque chose que je peux me permettre d'aller acheter grâce à l'ES aussi, donc voilà, on retrouve un peu...

E - On se fait un petit cadeau

D - Oui, c'est vrai. C'est bête à dire, mais moi je suis partie chercher ma mayonnaise, j'étais toute contente ! (rires)

E - C'est comme la tablette de chocolat Côte d'Or, c'est comme si on s'offrait un petit cadeau.

D - Oui, une tablette de chocolat, oui.

E - De temps en temps, on peut craquer. Et on ne craque pas pour du superflu, non

D - Non, c'est vraiment un petit truc, voilà. La mayonnaise, voilà, pendant 6 mois, j'en ai pas eu. Tant pis, mais bon.

E - C'est bon pour le moral aussi

Deux personnes disent que l'économie réalisée leur permet de « **soigner leur présentation** » (maquillage, coiffure,...).

« Cette économie réalisée par l'ES me permet d'aller chez DI, d'acheter les promotions, de profiter des offres, je compte mais c'est important de soigner ma présentation pour mon estime personnelle et surtout, pour trouver du travail dans mon secteur »

Trois personnes isolées et assez âgées précisent que cette économie d'argent leur permet de **retourner au Maroc** pour voir leurs enfants. Une autre l'utilise pour s'acheter des **cigarettes**.

Enfin, quelques répondants n'identifient pas de poste prioritaire en particulier. Ceux-là affirment allouer l'argent économisé à « **un peu de tout** », « simplement pour pouvoir vivre » ou « pour faire face aux imprévus qui finissent toujours par tomber ».

« Je ne pense pas, si je peux me permettre, que ce soit une question de faire des économies, je pense plutôt que c'est une question de survie. Parce que les gens, à l'heure actuelle, n'y arrivent plus »

Dimension 3 : Respect de la dignité

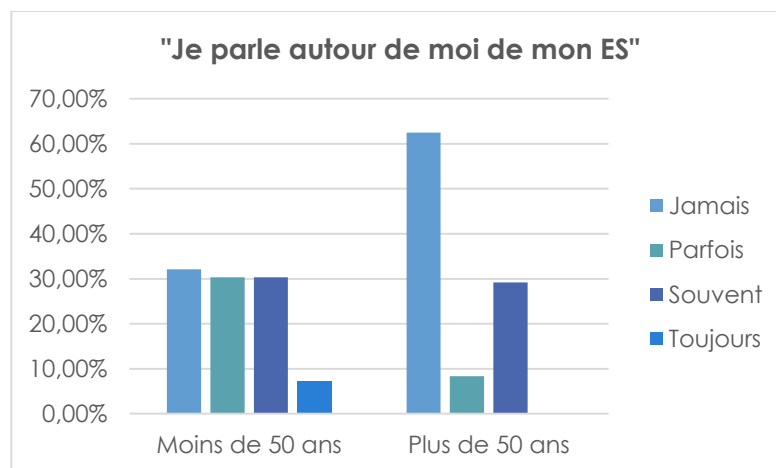
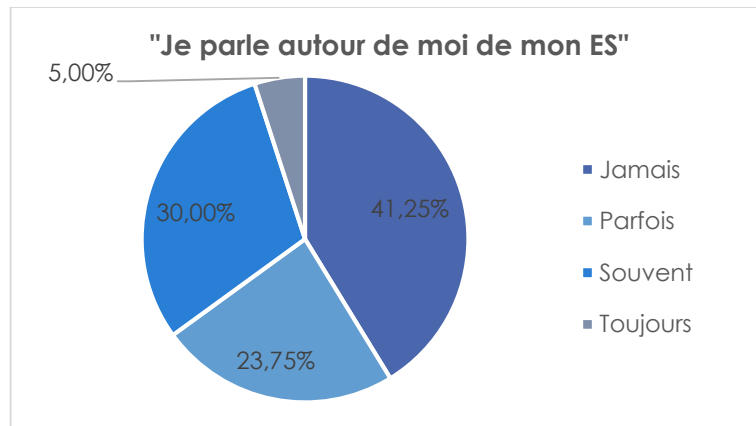
Pour théoriser quelque peu notre propos, nous mobilisons trois caractéristiques du système d'aide pointées par Vincent de Gaulejac dans « Les sources de la honte ».

La première caractéristique du système d'aide sociale en général (dont les épiceries sociales font partie) est celle du « **contrôle** » mettant en jeu la question du « mérite ». Le « contrôle » implique de prouver, par des documents l'attestant, la précarité, la privation, le dénuement dans lesquelles vit l'utilisateur et lui octroyant le droit de demander de l'aide. Si la preuve est fournie, la personne sera jugée suffisamment « méritante » et pourra accéder au service social. Toutefois, les développements actuels de l'Etat social supposent que seules la motivation, la « volonté de s'en sortir » et la sortie de la pauvreté sont considérés comme méritants. Le pauvre est de plus en plus jugé comme fautif et responsable de sa situation de pauvreté. Dès lors, le fait de présenter des preuves attestant de la situation précaire dans laquelle on se trouve est, *de facto*, jugé comme démeritant. De manière générale, cette question du contrôle et de l'octroi (ou non) de l'aide sociale aux personnes sont sources d'anxiété, mais également d'humiliation, de honte et de déni de la part des services sociaux.

La deuxième caractéristique est celui du « **temps** ». On considère que le temps consacré à recevoir l'aide est le « prix à payer » pour bénéficier gratuitement ou de manière partiellement gratuite d'un service. Sorte de « contre-don » institutionnalisé dans certaines structures, ce fonctionnement induit que le temps de personnes précarisées est considéré comme « moins précieux » que le temps des personnes qui vivent avec davantage de moyens.

La troisième caractéristique est celle de « **la porte tournante** » qui impose à l'utilisateur de multiples aller/retour entre services et l'obligation de répéter inlassablement la même démarche administrative pour bénéficier d'un service (par ex : montrer un même papier à chaque réception de colis, etc.), ce qui peut induire un découragement de la part de certains usagers qui renoncent à une aide dont ils ont besoin.

Cette question de la honte a été interrogée. Il était demandé aux personnes interrogées si elles parlaient « jamais », « parfois », « souvent » ou « toujours » de l'ES autour d'elles ». Il ressort que près de la moitié (41%) des personnes répondent ne jamais parler de leur ES à leur entourage.



On constate que **les personnes âgées de plus de 50 ans sont plus nombreuses à répondre qu'elles ne parlent « jamais » de leur ES autour d'eux**, il y a d'ailleurs un lien statistique entre l'âge et la réponse à cette affirmation (p-value = 0,03)

Par ailleurs, 59% des hommes déclarent ne jamais parler de l'ES autour d'eux contre 34% des femmes.

Les gens les moins diplômés de nos répondants sont ceux qui affirment davantage ne "jamais" parler de leur ES autour d'eux. On constate d'ailleurs une première tendance qui, sans être significative statistiquement, montre que **moins les gens sont diplômés, moins ils affirment parler de l'ES à leur entourage.**

Une deuxième tendance montre que **moins les ménages sont grands, moins les personnes qui en sont issues déclarent parler de l'ES à leur entourage.**

Ces résultats conduisent à poser l'hypothèse que plus la personne est défavorisée, notamment sur le plan culturel (diplôme) ou social (isolée, âgée) plus la solidarité, la tolérance, l'entraide sont absents et plus la honte, le secret, le repli sur soi sont présents.

« D - J'en parle beaucoup hein, avec tout le monde, je veux avoir l'avis de l'un, de l'autre, « et moi je vais là-bas, et toi ? Tu connais des gens qui y vont ? ». C'est pour ça, je vous dis, j'ai pas nécessairement senti le regard des gens, personne ne m'a rejetée »

« L – Et vous en parlez un peu autour de vous, du fait que vous allez à l'ES ou vous gardez ça pour vous ?
 F – Je ne dis rien à personne. Et vous ?
 E – Non plus.
 F – Entre nous on peut hein ! (rires)
 E – Non, j'aime pas, ça ne les regarde pas les gens.
 F – Parce que les gens ne comprennent pas
 E – « ééh t'as une voiture et tu vas à l'ES ?? Alors revends ta voiture, comment est-ce que tu paies l'essence ? » »

a. « Symboliquement, j'aime le fait qu'on doive payer quelque chose, mais c'est aussi parce que je peux me le permettre »

Le passage par la monnaie induit par le système de l'ES peut-être éclairé par la théorie anthropologique du **don/contre-don** développée par M. Mauss¹⁰. Cette théorie considère qu'il y a, dans tout rapport social, une obligation de donner, recevoir et rendre. Dès lors, le don entre étrangers devient « suspect » et pose la question de la motivation qui sous-tend le geste du donneur. Le don peut devenir poison et se transformer en sanction, en humiliation pour le receveur. Or, les usagers des ES sont bien souvent des « bénéficiaires » à tous niveaux, continuellement soumis à une dette sociale et morale. On imagine donc que le fait de devoir payer sa nourriture à l'ES contribue à atténuer cette tension dans le chef des bénéficiaires. La monnaie tient lieu de « tiers médiateur », en permettant à ces derniers de s'acquitter symboliquement de leur dette sociale et morale.

On renoue ici avec l'étymologie même du verbe « payer », qui en latin – « *pacare* » – signifie « pacifier, apaiser ». A travers la monnaie, on passe du don à l'échange, affirmant ainsi l'autonomie des acteurs.

« La participation financière est importante, je me sens davantage normale, on a moins l'impression d'être assisté, c'est davantage éthique selon moi, ce n'est pas un cadeau, tout n'est pas gratuit »

« Je trouve que les prix sont justes, on ne peut pas donner le paquet de pâtes à 0,05 euro, ça deviendrait douteux »

« F – moi je trouve ça très bien qu'on permette aux gens de payer, parce qu'ils ont l'impression, quand même, qu'ils donnent quelque chose. Vous avez gratuit, vous savez, oui, c'est gratuit. Mais si vous achetez, voilà, vous achetez, vous faites quelque chose.

E – On achète moins cher, mais on achète (...) Sinon c'est mendier

F – Ca veut dire que vous êtes quand même dans le système.

E – Et après, si on ne paie pas et qu'on a tout gratuit, on ne se bougera jamais pour rien faire. Moi je trouve. Si on n'a pas d'argent, on ne sait pas venir. Tandis que si on pouvait venir n'importe quand sans argent, ben on va tout le temps être ici »

« Je comprends qu'il y ait des personnes qui soient vraiment dans le besoin, à tel point qu'ils puissent recevoir des choses gratuitement. Ca existe et ils en ont vraiment besoin, donc il faut les aider. Mais j'ai quand même un minimum de revenus, même si ce n'est pas beaucoup. Et pour moi, c'est assez, je dirais pas valorisant, parce que sinon pour ceux qui reçoivent gratuitement, c'est dévalorisant. Ca n'a rien à voir avec la valeur. Mais par rapport à mes principes, ça me fait du bien de savoir que j'ai quand même

¹⁰ M. MAUSS, *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* (1925), Introduction de Florence Weber, Quadrige/Presses universitaires de France, 2007

payé ce que je consomme. Je ne l'ai pas payé au prix plein, vu mes revenus, mais qd même, j'ai sorti ça de ma poche et j'ai payé. Et puis il y a des gens qui m'ont aidé et que je bénis, comme je dirais dans mon langage chrétien, mais moi j'ai contribué à ce que je consomme et à ce que mes enfants consomment. Ca, c'est très important pour moi. Je sais qu'ici je suis là pour faire des études. Je ne suis pas dans mon pays et je bénéficie d'une bourse, qui me permet de payer ma maison, acheter à manger et vêtir ma famille, mais c'est très limite, je ne sais pas faire d'épargne avec, et à la limite je vais plutôt dans le négatif. C'est très limite. Mais je suis sûre qu'avec mon statut, dans mon pays, je ne vivrai pas comme ça. Parce que dans mon pays, j'ai mon salaire, le travail que je fais à l'université est très valorisé, du coup ici, j'ai l'impression de vivre comme un pauvre. Et je n'aimerais pas avoir encore plus cette sensation-là en allant chercher des histoires gratuitement, par rapport à la façon dont je conçois les choses, dont j'ai été éduquée, travailler pour prendre soin de toi. J'y vais parce qu'il le faut, parce que je ne sais pas faire autrement. Si mon mari travaillait, je ne pense pas qu'on ferait ça. Du coup, pour moi, payer me rassure que quand même, voilà, ça va encore »

« A - On a toujours bien un p'tit centime qui traîne quelque part. Je préfère payer 14EUR ici que 40 ou 50EUR dans une grande surface.

LM – Mais vous préféreriez que ce soit gratuit ou ça vous fait aussi du bien de payer ?

A – Non, ça ne me fait rien de payer.

LM – Vous préférez quand même payer

A – Ce serait tout gratuit, je serais peut-être un peu gêné. Déjà la 1^e fois que je suis venu, je vous jure, j'ai 61 ans, c'est gênant »

Ces fragments de discours, s'ils mettent en évidence l'importance de la contrepartie financière pour beaucoup, pour « rester dans le coup », indiquent aussi qu'il est **nécessaire d'avoir un minimum de stabilité et de moyens** pour pouvoir l'assumer. Pour pallier à ça, on l'a déjà dit, certains CPAS prennent en charge 100% du prix des denrées pour les personnes en très grande difficulté.

Dans certaines ES, on parle aussi d'une forme de « tri » plus ou moins informel à l'entrée, réalisé par les services sociaux envoyeurs, qui n'orientent vers cette solution d'aide alimentaire que les usagers les plus « stables », en particulier lorsque l'accès à l'ES est strictement limité dans le temps (cf. infra)¹¹.

Certaines personnes ont cependant fait part de leur préférence pour les systèmes gratuits.

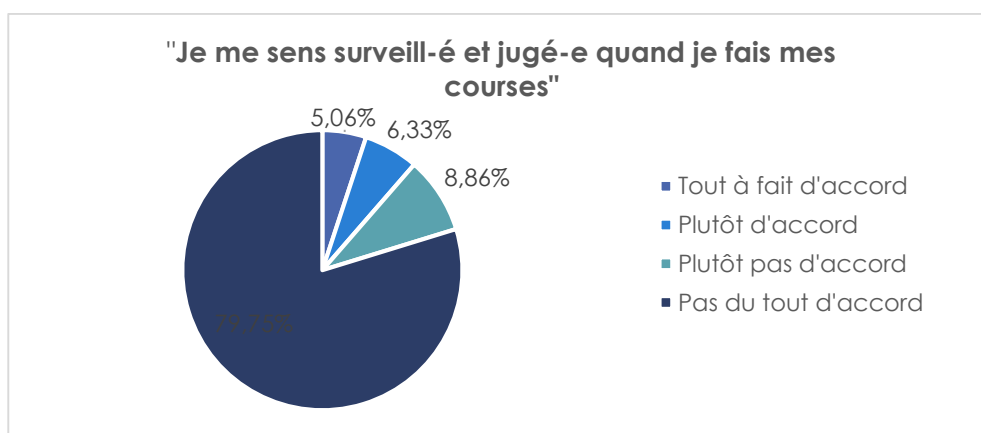
b. « A l'ES, on a le choix, on se sent un peu mieux, on est plus considéré »

Le thème du choix occupe une place centrale dans le discours des personnes rencontrées. Il se réfère premièrement à la question de la **confiance** que l'on peut avoir dans le fait que celui qui reçoit fera bon usage du don. Avec la possibilité de choix plus ou moins large qu'elles leur laissent, les ES placent généralement leurs usagers au centre du système, dans un principe de confiance et de non jugement. Dans la pratique, cela n'empêche pas certaines d'entre elles de mener un travail de sensibilisation voire d'« éducation » (au sens de l'éducation permanente) à un certain type d'alimentation et de consommation, dans une logique de « capacitation »¹².

¹¹ Cette observation confirme ce que les chercheurs du Laboratoire des innovations sociales énoncent dans leur cahier N°73-74 : « L'aide alimentaire : dépasser l'histoire locale d'un colis alimentaire », p. 42

¹² On entend le terme « capacitation » au sens d'A. Sen. Sa conception de la liberté et de l'émancipation se base essentiellement sur la notion de « capacité », qui met l'accent sur

Toutefois, 11% des usagers se trouvent jugés et surveillés lorsqu'ils font leurs courses, mettant à mal la question de la confiance expliquée ci-dessus. Ces chiffres sont statistiquement liés à l'ES fréquentée.



Tout ceci renvoie directement à un deuxième aspect lié à la thématique du choix : la **rationalité**. « Quand les principales sphères de socialisation font défaut, la consommation est surinvestie d'un rôle identitaire (marques, choix irrationnels, etc.) »¹³, et ce pour toutes les catégories socio-économiques.

« J'ai pu acheter des shampoings de marque pour mes filles de 15 et 17 ans, c'est important pour elles ».

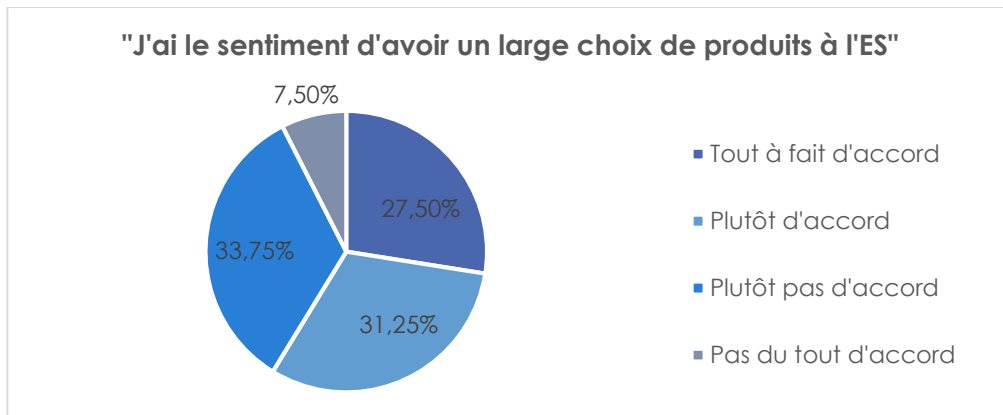
En troisième lieu, Malandrin (2004) pointe l'enjeu de la **normalité** : pouvoir choisir, pouvoir accéder aux mêmes normes, c'est « redevenir normal ».

« C'est bien, on ne vient pas juste comme ça pour recevoir, ça nous fait qu'on n'est pas des parias, qu'on participe à la vie active »

Enfin, c'est la question de la satisfaction l'égard des produits proposés qui est soulevée, dans une optique davantage orientée « client ». Elle interroge les opportunités réelles de choix laissées aux usagers, l'offre de produits qui leur est effectivement proposée, en termes de quantité, de diversité et de qualité. Ces deux derniers aspects en particulier transparaissent de façon récurrente dans les paroles des bénéficiaires.

l'importance des moyens, au sens large, pour les réaliser. Il insiste également sur la pluralité des visions et des valeurs associées à la liberté et au développement, et donc sur l'importance du choix.

¹³ Malandrin, *Op. Cit.*, p.25



L'argument du choix est convoqué à de très nombreuses reprises par les bénéficiaires rencontrés. Il est identifié spontanément au rang des avantages de l'ES par plusieurs personnes, et revient très souvent parmi les suggestions d'amélioration (améliorer le choix des produits).

Il y a ceux qui sont plus ou moins satisfaits du choix disponible (près de 60% des sondés) :

« Il y a un grand choix d'aliments, des marques, des produits de magasins différents »

« A l'ES, c'est comme au magasin, on a beaucoup de choix »

« On se débrouille avec ce qu'il y a »

« Pour moi, [les colis ou l'ES] c'est le même, mais c'est vrai qu'il y a plus de choix à l'ES (...) Mais quand on va chercher de la nourriture, on fait avec, on ne va pas chipoter. Même quand on n'aime pas, on mange quand même »

« On n'a qu'un choix limité mais c'est normal, c'est de la première nécessité, c'est pas comme un magasin où on a ce qu'on veut »

Et ceux qui souhaiteraient que cet aspect soit amélioré (40% des personnes interrogées) :

« Il faut encore améliorer le choix des produits. Plus il y a, moins on doit aller au magasin, mieux c'est »

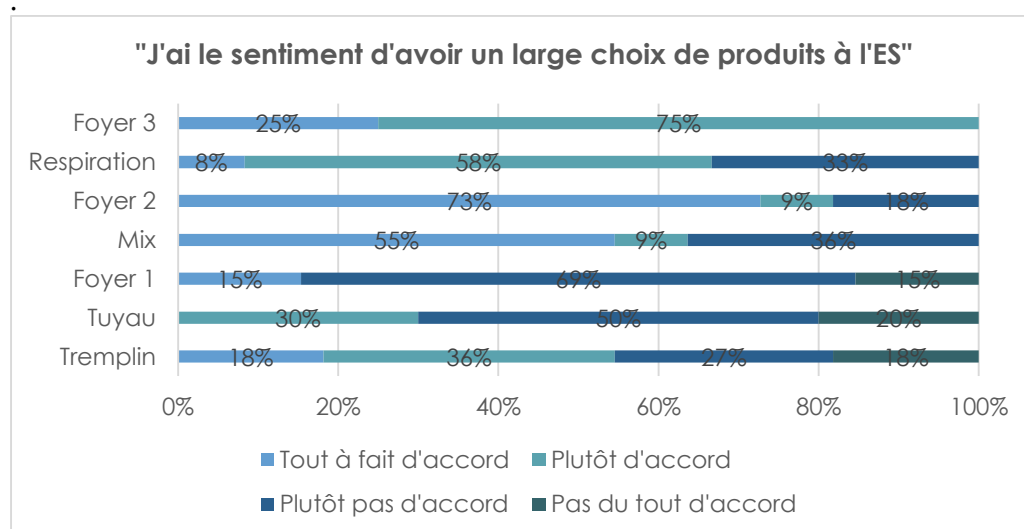
« Ça arrive souvent qu'il manque certains produits pendant plusieurs mois. L'un dans l'autre, il manque quand même beaucoup de produits. Au niveau de la viande, il y a des surgelés, mais c'est toujours des cordon-bleu. Ça dépanne, mais si on en mange 3x/semaine, on en a marre »

« C'est toujours les mêmes produits, donc on les connaît par cœur. Mais c'est pas parce qu'on est obligés de venir ici, parce qu'on n'a pas les moyens, qu'on doit toujours manger la même chose »

« Je n'ai pas l'impression de mieux manger depuis que je viens à l'ES parce qu'il n'y a pas vraiment de choix »

Ces différentes réponses sont statistiquement liées à l'épicerie sociale fréquentée et aux choix de produits de consommation proposés par les différentes structures. Par exemple, certaines épiceries donnent à leurs usagers la possibilité de passer des commandes, ce qui est perçu comme un indéniable avantage. Les épiceries sociales qui parviennent à s'organiser pour

proposer des produits frais (viande, produits laitiers, fruits et légumes) sont généralement bien évaluées par les usagers en termes de possibilité de choix.



c. « C'est très accueillant, pas du tout humiliant, on se sent bien considéré »

90,12% des personnes sondées affirment être tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle « Je me suis senti-e bien accueilli-e à l'ES ». 8% sont « plutôt d'accord ». L'idéal-type « Tuyau » est celui qui récolte le moins de réponses « tout à fait d'accord » (63,5%).

La dimension de la dignité se trouve également largement abordée autour du thème de l'**accueil**. La manière dont on va se sentir accueilli, la première fois en particulier mais aussi les fois suivantes, va jouer un rôle crucial dans l'expérience vécue de l'ES.

« On est bien reçus, l'accueil est très bon. Le personnel a le temps, on ne nous fait pas sentir qu'on est pauvres. On fait en sorte que les gens se sentent bien, on rigole, les gens sont de bonne humeur, on ne nous fait pas sentir qu'on n'est "pas bien" comme aux colis où je me suis déjà fait gronder »

« L'accueil est très bon, on prend soin de nous ici, on nous offre un café »

« L'accueil est chaleureux, ils mettent à l'aise dès le départ »

« Ici, j'aime le lieu, les gens, je ne me sens pas jugée, je suis accueillie, on demande des nouvelles de mon mari, etc. Ce n'est pas anonyme »

« B – Ca me fait plaisir de venir, parce que j'aime bien le personnel, parfois au va au magasin chercher des linges, parce que des fois, j'arrive à trouver ce qui me faut, des fois on prend son café, on attend son tour, c'est pas une corvée pour moi, pas du tout, que du contraire. C'est un moment relaxant, parce que tout le monde est souriant, l'accueil est chaleureux, donc il n'y a pas de souci de ce côté-là. J'ai confiance
 AF – Je pense qu'au début, en arrivant ici, les gens sont stressés, ils se sentent dévalorisés. Mais quand on arrive ici, quand on voit l'accueil des gens, et ci et là, franchement, c'est comme une deuxième famille, une bouée de secours, on ne ressent pas ça, on ne ressent pas, je vais aller jusqu'à l'extrême, le truc d'aller mendier je vais dire. C'est vraiment comme un petit magasin, c'est détente, on se sent bien, on se plaît bien, et voilà, les gens après ne ressentent plus cette gêne en fait quand ils arrivent »

« D- Ils sont trop sympas au niveau de l'épicerie. On ne se sent pas rejetés, on ne se sent pas comme « voilà, on les aide, ce sont des gens qu'on aide ». Non, on nous reçoit comme des clients, on est servis comme des clients, aidés comme des clients, et ça c'est très important. Parce que le regard qu'on reçoit peut vous donner le courage de revenir ou pas (...) Après, on prend petit à petit confiance et puis voilà, maintenant, quand j'y vais, je me sens bien, je viens, je dis « bonjour tout le monde ! Et alors comment ça va ?? » »

« Ca ressemble un peu à une épicerie de quartier, c'est convivial, on se dit bonjour, pas comme au Carrefour. C'est comme une petite clinique par rapport à un grand hôpital. On vous donne un peu d'importance. Quand vous êtes déjà un peu diminué, c'est important de se sentir considéré. Ca soulage »

« LM – C'est pas un endroit où vous venez avec les pieds de plomb ?

C – Ah non, pas du tout. La dame est toujours souriante, c'est un plaisir de la voir, franchement, vous arrivez, vous avez le sourire, ça réchauffe le coeur déjà, ce genre de chose, que d'avoir quelqu'un, comme dans la grande surface, avec une tête jusque là, qui sait à peine vous dire bonjour « ting ! ting ! 240EUR ! Merci, au revoir, bonne journée ». Tandis qu'ici, vous arrivez, vous avez un sourire, « bonjour ! Ca va ? ». Oui, c'est agréable. C'est encore la petite épicerie comme quand on était gosses »

L'importance de l'accueil apparaît de manière saillante dans les questionnaires. 28% des personnes interrogées mentionnent spontanément dans les avantages de l'ES l'accueil dont ils ont pu faire l'objet, mais aussi la disponibilité, la gentillesse, le respect et l'écoute du personnel.

Cette dimension accueil renvoie donc directement à la posture et l'attitude adoptées par les bénévoles et/ou travailleurs de l'ES à l'égard des bénéficiaires.

d. Des vécus différents selon les parcours

Il est ressorti des entretiens qualitatifs que le vécu des différents aspects de la dignité explorés ci-dessus entretient un lien étroit avec le type de parcours qui a conduit la personne à l'ES (cf. supra « Un rapport variable à l'aide sociale »).

Comme le suggèrent les travaux de S. Paugam (voir annexe), et comme l'ont exprimé plusieurs personnes interrogées, ces moments de rupture s'accompagnent de remodelages identitaires assez profonds et délicats. Et il semblerait que les personnes confrontées à ces formes de rupture soient d'autant plus sensibles aux différentes facettes de la dignité explorées ci-dessus.

« Je dois dire que j'ai eu beaucoup de difficultés à accepter la situation, mais une fois qu'elle a été acceptée, voilà, c'est comme ça. Non, ça va, voilà, je travaillais avant, je suis tombée sur la mutuelle et voilà »

« Sans l'ES, je me serais retrouvée aux Restos du Coeur. Psychologiquement, on se prépare. Je n'y suis pas allée, mais psychologiquement, j'étais prête »

« La première fois que j'ai été dans un service social, c'était difficile. On a l'impression de dégringoler, que c'est la déchéance. Maintenant, je suis rodée, j'accepte l'aide qu'on me propose »

« On a mis du temps avant de se décider à faire appel au CPAS et de venir ici. On croyait qu'on pouvait s'en sortir seuls, sans aide, on a toujours été des battants. C'était

difficile de se retrouver ici, mais le regard et l'accueil sont bienveillants, sans jugement. C'est très important »

« D - Et pour aller chez les AS, au début, pour moi c'était très difficile. A la limite, c'était une honte, je ne voulais pas qu'on me voie, que j'allais voir l'AS. J'ai dû faire un vrai travail, de rééquilibrage de mentalité, pour me dire « écoute, il faut savoir vivre dans l'abondance tout comme aussi dans la disette. Et si à un moment, dans la disette, il faut que tu demandes de l'aide, il faut demander de l'aide ». J'ai beaucoup appris, ça m'a enseigné beaucoup de choses et je pense que ça m'aidera aussi dans ma vie future, à pouvoir aider les autres, à faire cet équilibre entre les hauts et les bas. Mais au début, c'était très dur pour moi. Si j'allais, j'attendais qu'on me reçoive, si je vois quelqu'un que je connais, j'ai envie de disparaître. J'avais ce sentiment-là, « qu'est-ce que tu fais ici ? Tu viens quémander ! ». Mais avec le temps, j'ai compris que voilà, à certains moments, il faut demander une main pour t'aider, c'est ça la vie. Et je me sens bien en demandant de l'aide aussi, ça fait aussi que voilà, tu apprends que la vie c'est aussi fait de hauts et de bas »

« D - Je pense qu'il y a beaucoup plus de gens qu'on ne le croit qui sont dans le besoin. Et bon, on a une fierté mal placée, j'étais comme ça aussi auparavant. On a une fierté mal placée parce que oui, on est belge, on a travaillé, parce que ci, parce que là. Oui mais non, il faut arrêter ça, c'est des clichés.

C – Au départ, on ne voulait pas, on ne voulait pas, parce qu'il y a la fierté personnelle
D – Ca, elle en prend un coup, c'est une certitude »

« C - Si nous, au premier abord, on nous avait dit « tiens », alors qu'on n'était déjà pas pour, et qu'on l'a déjà fait parce qu'on n'avait pas le choix, je crois que la première chose, si on nous avait donné comme ça, il y a peut-être des gens qui vont dire « ouais, je prends ! », nous on recule. C'est pas normal, on ne donne pas

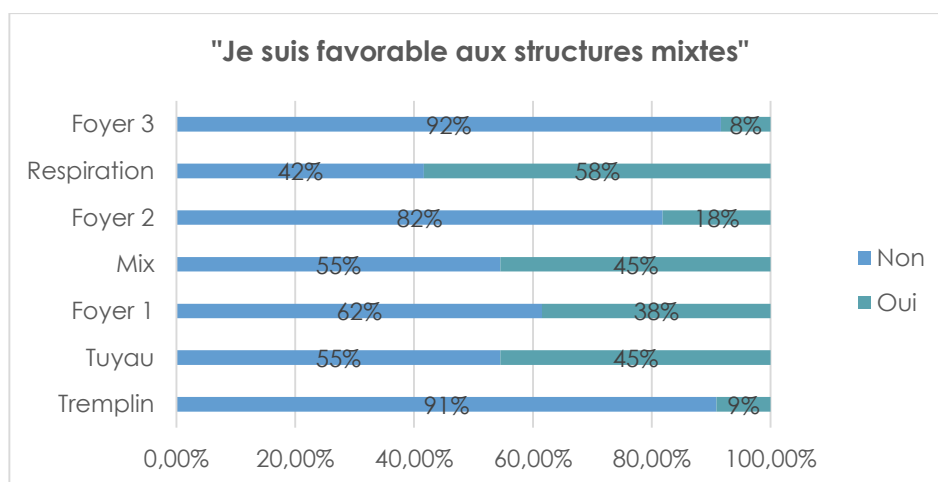
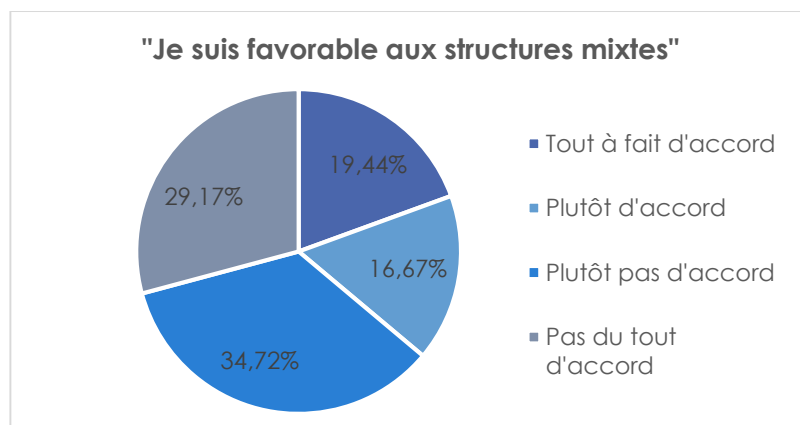
LM – C'est suspect

C – oui ! Il faut le temps aussi, aux gens qui comme nous ne s'attendaient pas à ça »

Certaines personnes élaborent également des attitudes et des discours de « distinction », par lesquels ils se différencient des « autres pauvres ». Il s'agit d'une autre stratégie pour préserver sa dignité, en mettant à distance le stigmaté de la précarité. Ceci nous amène à considérer la tension qui peut exister entre le désir d'inclusion et le besoin d'entre-soi.

e. Désir d'inclusion et besoin d'entre-soi en tension

Lorsque l'on demande aux usagers s'ils préféreraient que les ES soient des structures fréquentées par tous types de personnes et où les prix seraient adaptés aux moyens des clients, 63% des interviewés répondent négativement. Ces réponses ne sont pas liées au sexe, à l'âge, au diplôme, au revenu ou à la taille du ménage des répondants mais potentiellement corrélées à l'ES fréquentée (p -value = 0,05).



Les ES de l'idéal-type « Foyer » récoltent un nombre de réponses négatives plus élevées que la moyenne.

Au rang des **arguments pour plus de mixité**, on retrouve ce désir d'inclusion, de décloisonnement. Certaines personnes disent se sentir « reclus », différentes, voire stigmatisées du fait de devoir fréquenter un lieu à part pour faire leurs courses, et vivent l'ES comme une honte.

« On se sent un peu reclus, c'est pas valorisant de venir. C'est pour ça que ce n'est que la première fois que je viens, alors que j'ai l'accès depuis un an »

« Ça permettrait aux gens de ne pas se sentir rejetés de la société. Quand on est SDF, on est humain quand même, si on va dans un supermarché comme les autres, on peut discuter avec les gens qui passent par là, et qui ont plus de moyens »

« L'aspect service social est un peu gênant, le fait que l'accès soit restreint me met mal à l'aise, je trouve ça stigmatisant »

Pour d'autres, l'ouverture à tout public de l'ES pourrait aussi permettre de créer une porte d'entrée à ceux qui auraient des difficultés mais qui « ne passent pas le pas ».

« Certaines personnes en ont besoin mais ont du mal à passer le pas »

« Tout le monde a besoin de prix cassés »

« Il faudrait donner l'accès à tous ceux qui ont des difficultés »

D'autres encore voient dans ce « décloisonnement » une opportunité d'élargir leur possibilité de choix (accès aux produits frais principalement).

Enfin, certains trouveraient ce système « mixte » plus juste, et y voient l'opportunité « d'autofinancer le magasin ».

Ceux qui se positionnent plutôt **contre l'ouverture de l'ES** préfèrent préserver l'« entre-soi » que crée l'ES, et ce pour plusieurs types de raisons. Plusieurs craignent les abus et souhaitent préserver leur « privilège » d'accéder à l'ES :

« Il n'y aurait plus rien pour ceux qui ont besoin »

« Ça créerait des problèmes, des incompréhensions, des abus. Les gens vont chipoter »

« Ça ne serait pas juste que certains paient moins cher que d'autres »

Pour beaucoup, les justifications relèvent d'avantage d'une forme de gêne, du besoin d'un entre-soi, convivial, bienveillant et accueillant, où l'on a ses habitudes.

« E - J'ai remarqué que quand je vais à certains endroits où j'allais, dans les magasins, mais même au Lidl (...) hein, eh bien... et ce n'est pas une idée hein, quand vous n'êtes pas bien habillée, que vous ne savez pas aller chez le coiffeur, on ne vous dit même pas bonjour. C'est pas vrai ?

D - Si

E - Si c'est vrai ! C'est vrai ! Quand on n'est pas bien habillée, pas bien peut-être maquillée, on est...

D - C'est la classe sociale se voit par rapport aux vêtements

E - Ceux qui s'habillent bien, on leur dit « bonjour Madame ! ». Oui, mais maintenant, prrt, je m'en fous.

D - ça c'est depuis la nuit des temps

E - ça ne dit plus bonjour, une du voisinage, Sophie, eh bien maintenant moi non plus, c'est fini, je passe à la caisse et elle ne me dit pas bonjour ni au revoir, je me dis « mais allez, qu'est-ce que je lui ai fait ?? ». Rien ! C'est parce que vous êtes pauvre, voilà ! On vous regarde, des pieds à la tête

LM - Ça arrive quand on va au supermarché, comme ça

E - Tout près de chez soi, oui.

LM - Qu'ici, à l'ES, finalement, pas du tout

E - Non, voilà, pas du tout. Il y a ça aussi. J'évite moi, maintenant, d'aller à Ransart. Je préfère aller ailleurs, où on ne me connaît pas (...) C'est pas plus mal, personne ne me connaît.

D - Oui, au moins ici, on est tous dans la même, voilà.

E - Oui, voilà, on se retrouve dans des situations comme ça aussi. On est isolé quoi »

« LM - Et au niveau du système de l'ES, est-ce que vous préféreriez avoir des bons à dépenser dans d'autres grandes surfaces plutôt que de venir ici ?

F - Non. Ça, non. Déjà, si vous allez avec ça, si quelqu'un vous suit, il va vous regarder bizarre. Et même la caissière va vous regarder bizarre.

E - C'est vrai

F - C'est vrai, sérieusement. Ici, c'est plus anonyme.

E - Ici, au CPAS, des fois ils le font, ils donnent 50EUR pour aller au Delhaize. Au Delhaize, ça va, on connaît. Mais c'est vrai qu'on va se faire regarder, « vous avez vu les pouilleux ? ». Les gens sont méchants, ils sont mauvais

F - Oui, très très

E - Donc non

LM - Vous préférez venir ici

F - Oui, c'est plus discret et puis, bon, on connaît les gens, c'est bien quand même

LM – Il y a un aspect convivial ?

F – Oui, voilà, et puis on peut parler un peu. Tandis que si vous allez dans une grande surface, vous donnez le bon, on va dire « celle-là, franchement, elle n'a pas l'air, elle a besoin de quoi ? »

E – ici, on s'est parlé, on ne se connaît pas

F – vous savez, ce qu'on dit beaucoup, c'est « encore des gens de Charleroi ». C'est vrai hein ?

E – Oui. Mais regardez, nous, on ne se connaît pas, mais on s'est parlé. On se serait rencontrées au Colruyt, on ne se serait même pas parlé.

F – ah ben non, pas du tout, c'est vrai, ça permet de nouer des contacts »

« Ça fait du bien de rencontrer des gens qui sont parfois même dans la même situation, ou qu'on peut aider. Il y a des gens, maintenant nous on se débrouille, mais il y a des gens qui sont seuls, des vieilles personnes, et à la limite, eux, ça leur fait chaud au cœur de rencontrer des gens »

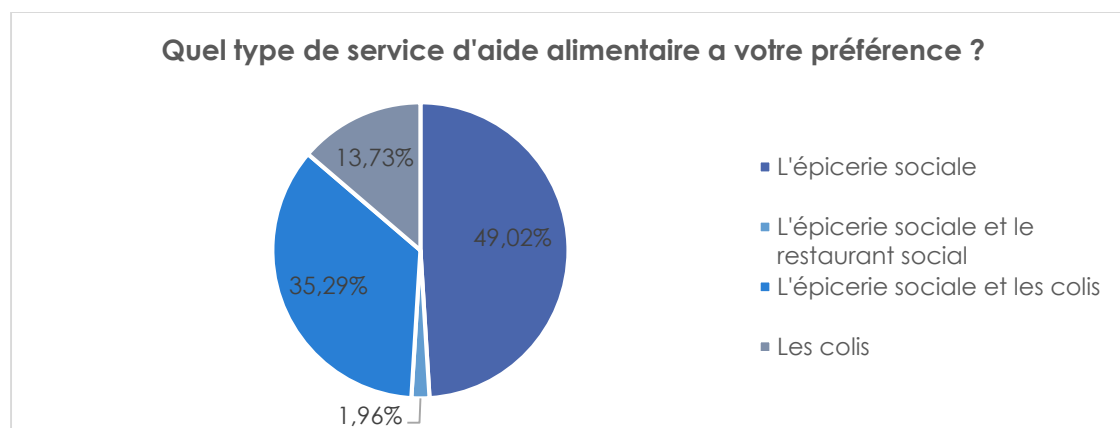
« Oui, il n'y a plus l'aspect familial, c'est vrai aussi. Car ici, quand on vient, on sait que l'autre a aussi des problèmes, on fait comme une petite famille, on est entre nous, il ne faut pas avoir honte, on a confiance »

« Je ne veux pas fréquenter un magasin classique, avoir plus de choix et qu'on ne me parle pas bien. J'ai besoin d'être à mon aise. J'ai mes habitudes ici, je ne veux pas changer »

Enfin, d'autres situent leur argument dans le maintien d'une forme de cadre, qui empêche les gens de dépenser leur argent dans de l'alcool ou des cigarettes.

« L'ES, c'est bien parce que ce sont des produits de première nécessité et comme ça, les gens qui viennent prennent vraiment le nécessaire et ils en ont besoin. On ne peut pas acheter de l'alcool ou des choses qu'on va revendre »

f. ES versus autres modalités d'AA : la question de la dignité en jeu



57% personnes rencontrées combinent l'ES avec d'autres aides alimentaires, des colis pour la quasi totalité d'entre elles. 49% préfèrent l'ES, 14% les colis et 35% plaident pour une combinaison des deux. Ces résultats ne s'expliquent pas par les variables descriptives (âge, genre, diplôme, etc.). Les différents aspects de la dignité traités ci-dessus apparaissent de façon récurrente dans l'argumentation de l'une ou l'autre solution. La généralisation de ces divers arguments au-delà des expériences individuelles reste cependant assez ardue, dans la mesure où ceux-ci sont bien souvent tributaires des

circonstances dans lesquelles se déroulent ces dispositifs (accueil, personnes, locaux, quantité, diversité et qualité des produits proposés, etc.).

Plutôt que de défendre un système par rapport à un autre (ES ou colis), on serait dès lors tenté de mettre en avant les conditions sur lesquelles repose la préférence pour l'un ou l'autre. Dans cette perspective, il apparaît que la qualité et la quantité des produits, le choix et l'accueil constituent les principales préoccupations des bénéficiaires rencontrés. Dans la plupart des cas, il apparaît que c'est généralement l'ES qui les remplit, mais pas toujours.

« Je vais à [une autre distribution de colis]. Le contenu varie fort, parfois on a des yaourts, des légumes, des produits frais, parfois pas, mais il y a toujours le strict minimum. Je préfère les colis parce que c'est plus amusant, plus comique, il y a plus de contacts, on voit plus de monde. Je ne sors pas souvent, parce que la cité où je vis ne donne pas envie de sortir, donc j'aime bien aller là-bas. Je préfère les colis aussi parce qu'il y a plus dans les colis et que c'est gratuit »

« Je vais à [une autre distribution de colis], je n'aime pas car beaucoup de produits sont périmés et on n'a pas le choix »

« Faire la queue pendant 2h, c'est humiliant, c'est triste, ça casse le moral, ça casse la journée. Pendant la journée, je passe plusieurs heures, sur tous les sites (Monster, etc.) à chercher du travail. Si je vais chercher les colis, je dois être à 13h45 sur place, ils ouvrent à 14h, je reçois mon colis à 15h30-16h, je rentre à 17h à la maison. La dignité et l'orgueil en prennent un coup. Je me retrouve au milieu d'un autre public que je connais pas par ailleurs. J'ai tout perdu, j'ai été propriétaire de 2 maisons. Je connais la dégringolade sociale, la force qu'il faut pour recommencer, chaque matin. Quand je sortais des colis, j'étais défaite. Et le matin, je pleurais en sachant que je devais y aller. J'appelais ça ma punition. C'est la manière dont c'est organisé qu'il faut changer »

« B – Il n'y a vraiment qu'ici que je sens que les gens sont chaleureux, accueillants, par rapport aux autres services. C'est vrai que c'est pas la même chose

LM – Et vous allez dans quel autre service ?

B – J'ai été à [une autre distribution de colis], mais là c'est pas la même chose. Déjà, là il n'y a pas d'épicerie, c'est juste les colis et les gens sont froids. Ici, on arrive, c'est « bonjour », ils connaissent les gens par leur prénom, un grand sourire, que là, à la limite, c'est on vous regarde de la tête aux pieds, et ça j'aime pas. C'est déjà difficile d'aller chercher des colis pour nourrir sa famille, mais si en plus on ressent ça, c'est pas très agréable. Mais ici, je n'ai pas du tout ça, je ne me sens pas moins qu'une autre, je n'ai pas ce problème-là »

« LM – Et tu préfères le système de l'épicerie plutôt que celui des colis ?

B – Ah oui oui, complètement. Déjà il y a l'aspect humain, quand même. Ici, on arrive, on nous offre un thé, on discute, je trouve ça déjà sympa, l'aspect humain. Et puis le fait qu'il y a quand même une variété de produits qui est plus importante que dans les colis alimentaires, je suppose, où il y a des pâtes, etc., des produits de base quoi. En plus ici, ils demandent « est-ce qu'on peut vous commander quelque chose ? ». C'est dingue quoi, c'est incroyable »

« C'est beaucoup mieux aussi que les restaurants sociaux, je ne veux pas prendre mes enfants là-bas, il y a des bagarres, des personnes malades, trop de problèmes sociaux »

Au-delà de la dignité, le fait de pouvoir choisir permet aussi, pour beaucoup, de mieux gérer leur budget et leurs réserves :

« Je préfère l'ES parce que c'est plus facile pour gérer son garde-manger, parce qu'on peut prendre ce qu'on aime. Autrement, on se retrouve avec un stock qui ne sert à rien »

« Pour une personne seule comme moi, c'est beaucoup mieux car je peux choisir les produits en fonction de mes besoins et je peux mieux doser la quantité nécessaire »

Enfin, la gratuité des colis est un atout pour certains, tandis qu'elle représente un désavantage pour d'autres.

On notera également qu'une part importante des bénéficiaires (35%) rencontrés voit dans la combinaison des deux systèmes (colis et ES) une complémentarité intéressante.

« Ils sont complémentaires. A la fin du mois, quand on n'a plus d'argent, le colis gratuit vient à point »

« Ça se complète. Grâce à l'ES, je peux acheter ce que les enfants aiment »

« Les colis, c'est bien parce que c'est gratuit mais ce n'est pas suffisant et on n'a pas le choix des produits comme à l'ES »

« Les colis apportent l'essentiel, surtout le lait, et l'ES complète »

« LM – et entre les 2 systèmes, lequel est-ce que vous préférez ?

E – Les deux. On ne peut pas choisir.

D – Moi je préfère l'épicerie. Dans le colis, il n'y a que le lait qui m'intéresse.

E – Parce que dans le colis, on nous l'impose. Alors quand je suis arrivée, un jour, j'avais une boîte de haricot en main, mais quand j'ai vu qu'il y en avait dans le colis, ben je l'ai redéposée, évidemment. Donc voilà, c'est complémentaire. Un peu de produit vaisselle, un petit biscuit, qu'on n'a pas dans le colis et que, bon, on est humains, une petite sucrerie, surtout le soir, bon, on a envie d'une compensation à ce qu'on n'a pas, parce que voilà »

« A – En fait, dans le colis préfait, vous avez de tout : du lait, des tomates, des lentilles, des boîtes de conserve, etc. C'est complémentaire par rapport à ce qu'on peut acheter à l'ES. La semaine passée, j'ai acheté des boîtes de lentilles, ici ils avaient des saucisses de Pologne. Donc je me suis fait une boîte de lentilles avec une saucisse de Pologne. C'est la débrouille. Ils ne savent pas tout avoir comme dans les grandes surfaces, mais il y a moyen de manger ici sans devoir aller au magasin en plus »

« D - Parce que bon, les autres colis alimentaires, c'est agréable, c'est bienvenu, et on les prend les mains grandes ouvertes, mais ici, nous avons des produits de qualité et surtout, les bonnes dates. A l'épicerie, c'est les bonnes dates, c'est bon, c'est du frais, il n'y a pas de périmé. Que dans les colis, parfois, c'est pas toujours... Bon, les pâtes, le riz, certains produits peuvent aller au-delà des dates. Mais d'autres non, on est plus sceptiques.

LM – Et entre les 2 systèmes, les colis et l'ES, il y en a un que vous préférez, à choisir ?

C – On prend les 2

D – On prend les 2, ça c'est certain. Maintenant, c'est vrai qu'à choisir, il faut garder l'épicerie, c'est important. Juste pour le fait d'avoir les dates »

Enfin, on perçoit dans certains discours une forme de « hiérarchisation » des différentes modalités de l'aide alimentaire, qui place l'ES au-dessus des colis, ce qui réaffirme la thèse selon laquelle l'ES est un service qui se destine aux « moins démunis parmi les démunis ».

« Il faut laisser le choix. Les colis, c'est vraiment pour ceux qui n'ont rien, qui vivent dans un carton. Là, on ne refuse rien. Nous on peut choisir »

Cette citation renvoie à l'idée évoquée plus haut, selon laquelle l'acte de paiement procure un certain pouvoir, une liberté de choix (cf. supra « On n'a pas le droit de se plaindre »), un recouvrement d'une relative dignité. Par ailleurs, le paiement implique logiquement que les usagers soient capables de

payer, ce qui rend les ES peu accessibles aux publics en situation de pauvreté extrême.

« F – Mais bon, c'est vrai qu'il y a des gens qui n'ont pas le choix, qui n'ont plus rien. Regardez les SDF, la majorité n'a plus rien. Je crois que ça doit être très difficile pour eux de de nouveau rentrer dans le système, ça doit être épouvantable.

E – Oui, parce qu'un SDF, il ne sait même pas stocker ses courses, il n'a pas de maison, pas de frigo, il n'a rien »

Dimension 4 : Développement de la participation sociale

Notion centrale dans les politiques publiques actuelles et dans les dispositifs d'intervention sociale contemporains, la participation se retrouve aussi au cœur de l'« esprit » des ES. Nous la déclinons ici en trois dimensions : **la participation financière, la participation sociale et la participation à la vie collective de l'organisation**. D'une ES à l'autre, celles-ci – et en particulier les deux dernières – revêtent des formes et des accents très variables.

L'échelle de la participation citoyenne développée par S. Arnstein (1971) explique les différents niveaux de la participation, de la participation la moins intense (manipulation) à la plus intense (contrôle du pouvoir par les citoyens). Au sein des différentes ES, on peut observer des brides de différents niveaux, de l'éducation des publics (niveau 2) à l'implication des usagers (niveau 6). Certaines ES ne font pas de la participation une priorité, cette dimension n'apparaît pas dans leur façon de penser et d'organiser le service de l'ES qu'ils envisagent d'abord comme un lieu de consommation « normal ».

Niveau	Qualification	Définition
Niveau 1	Manipulation	Ces niveaux supposent un public passif à qui on fournit des informations pouvant être partiales et partielles
Niveau 2	Education	
Niveau 3	Information	Le public est informé sur ce qui va se produire, sur ce qui est entrain de se produire et sur ce qui s'est déjà produit.
Niveau 4	Consultation	Le public a la parole mais n'a aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue
Niveau 5	Implication	Les opinions du public ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions
Niveau 6	Partenariat	Le public peut commencer à négocier avec les décideurs, incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les niveaux de contrôle
Niveau 7	Délégation de pouvoirs	Délégation partielle des pouvoirs
Niveau 8	Contrôle des citoyens	Délégation totale dans la prise de décision et de l'action

Figure 5 : Echelle d'évaluation de la participation des acteurs (Arnstein 1971)

Par ailleurs, la réussite de la participation est conditionnée à la manière de l'organiser et de la penser. Pour évaluer cette réussite, il convient de poser trois questions : 1) les usagers **doivent-ils** participer ? ; 2) les usagers **veulent-ils** participer ? ; 3) les usagers **peuvent-ils** participer ?

La première question renvoie à l'idée du « contre-don maussien », sorte de redevabilité implicite attendue de la part des usagers au fait d'avoir accès à un service social. La deuxième question renvoie à la volonté ou pas des usagers de participer, sachant que la logique organisationnelle des services

sociaux s'oppose la plupart du temps à une logique de participation et de prise de décision collective, et que le fait de participer implique, dans le chef des usagers, une certaine confiance et estime personnelle qui leur fait souvent défaut. La troisième question renvoie aux conditions pratiques de la participation : les horaires de la participation conviennent-ils à une famille avec enfants ? L'organisation et l'encadrement de la participation est-elle supportable pour le service ? Etc.

a. La participation financière

« Payer, ça veut dire qu'on se sacrifie un peu, mais c'est un peu comme une participation de notre part, pour faire des trucs sociaux, pour aider à faire d'autres choses »

« Je préfère payer ce qu'on achète par notre choix, parce qu'ils reçoivent des produits gratuitement de certains magasins, et ça leur permet de gagner de l'argent, ça fait des bénéfices pour l'ES. Donc acheter, ça va, moi, il n'y a pas de souci, du moment que ça reste en bas prix. Comme ça on participe à l'ES, d'une certaine manière »

Cet aspect a déjà abordé dans un point précédent, concernant le rapport qui pouvait exister dans le chef des bénéficiaires entre le fait de devoir payer leur nourriture d'une part, et le sentiment de préserver leur dignité malgré leur situation de précarité et leur recours à des services d'aide sociale d'autre part. Abordé à présent sous l'angle de la participation, nous soulignerons simplement ici le fait que 82,5 % des usagers rencontrés trouvent la participation financière demandée « juste », « appropriée », « logique ».

Il est important de noter également que toutes les ES visitées ne pratiquent pas les mêmes politiques de prix. Ceux-ci dépendent de plusieurs facteurs tels que les moyens financiers et les sources d'approvisionnement de la structure (achats en grande surface, plateforme Solifood, récupération de « palettes de casse » ou d'invendus, etc.). L'un dans l'autre, certaines ES pratiquent des prix systématiquement 50% moins chers que le prix d'achat, la différence étant prise en charge par l'ES ; d'autres appliquent des réductions variant entre 30 et 80%, en fonction de la source d'approvisionnement. Au vu du nombre de limité de personnes qui répondent que les prix sont trop élevés (4) ou trop bas (4), il n'est pas possible de tirer de conclusion sur le lien entre la politique de prix pratiquée par chaque ES et les réponses des usagers.

« Dans l'ensemble, les prix de l'ES sont justes, mais il y a des produits pour lesquels la différence n'est pas énorme, surtout pour les sous-marques. C'est plus intéressant pour les produits de marque »

« Certains produits ont des réductions de 80%, mais d'autres de seulement 30% et là, c'est moins intéressant »

« Par exemple, l'huile d'olive est trop chère par rapport à celle du Aldi. La différence avec Aldi n'est pas assez importante »

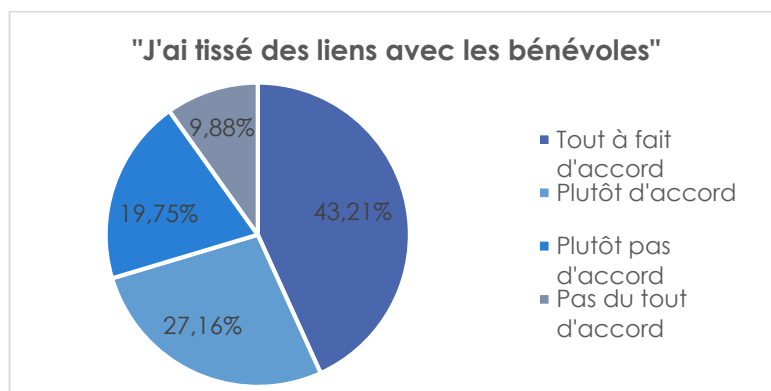
b. La participation sociale

« Ici, ce n'est pas une épicerie sociale, c'est une épicerie conviviale »

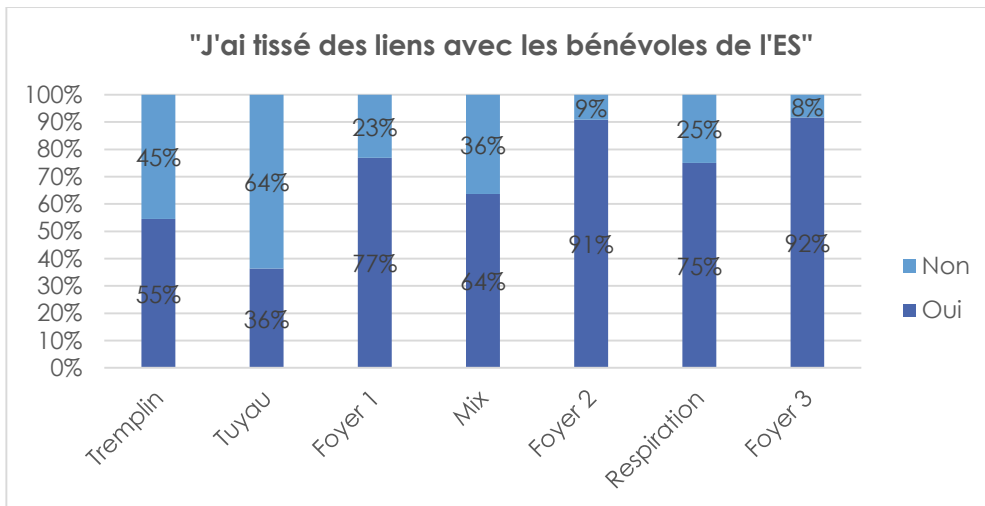
Outre leur souci partagé d'offrir un accueil chaleureux et respectueux, la fonction sociale de création de lien, de convivialité et de rencontre se trouve

plus ou moins mise en évidence d'une ES à l'autre. Elle porte à la fois sur **les liens « verticaux »** (qui se nouent entre les usagers et les bénévoles/travailleurs de l'ES) et **« horizontaux »** (qui peuvent se tisser entre bénéficiaires). Certaines ES auront plus à cœur de créer des espaces et des moments de convivialité, se servant du prétexte économique et alimentaire pour nourrir le lien, tandis que d'autres se positionneront davantage comme un magasin « normal », dans une optique « client ». Il ressort que la volonté de la part des responsables de développer ou non ces aspects impacte significativement sur l'usage que les bénéficiaires font de cette fonction sociale, et sur l'importance qu'ils lui donnent.

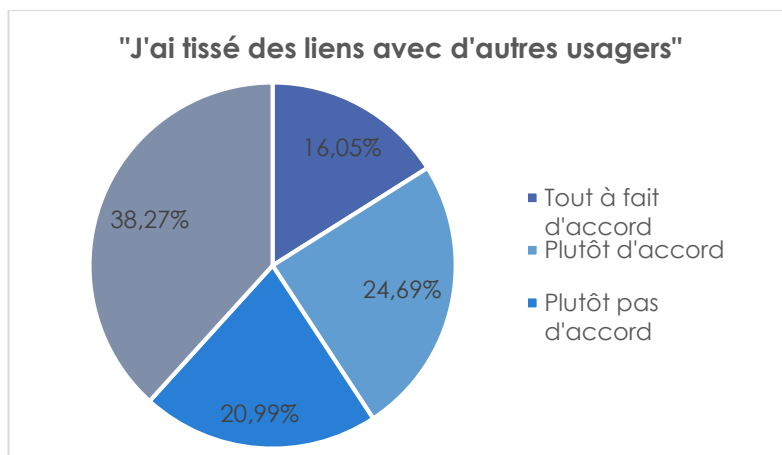
60% des personnes affirment avoir tissé des liens plus ou moins importants avec les bénévoles de l'ES. Il est intéressant de remarquer que 31% des personnes n'ayant pas obtenu de diplôme affirment être « tout à fait d'accord » avec le fait d'« avoir tissé des liens avec les bénévoles de l'ES » contre 71,43% de personnes qui ont obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur. On observe une tendance non-significative (entre 61,5% et 85,5%) montrant que **plus on est diplômé, plus on affirme être « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le fait d'« avoir tissé des liens avec les bénévoles de l'ES »**. Ces chiffres renvoient à l'idée que la participation n'est pas aisée pour les publics fragilisés, car elle implique un certain degré de confiance en soi, d'estime personnelle. On peut faire l'hypothèse que les personnes les moins diplômées intériorisent davantage un sentiment d'inutilité (à l'autre en général), une sorte de méfiance, de peur du jugement, qui ne leur permet pas de tisser des liens facilement, notamment avec les bénévoles du service.



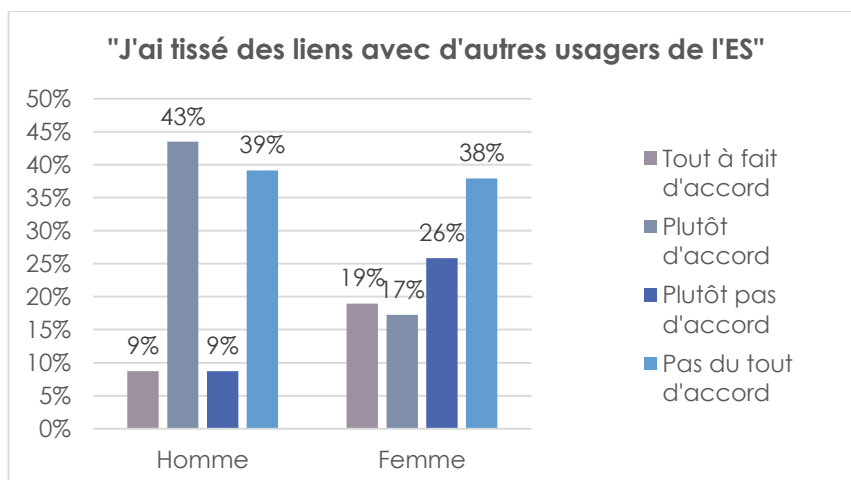
Cette affirmation est statistiquement liée à l'ES (p -value = 0,02). On remarque que **dans les ES de type « Foyer », le pourcentage de personnes répondant « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » est plus important qu'ailleurs**. Seule dans l'ES « Tuyau », le non est majoritaire.



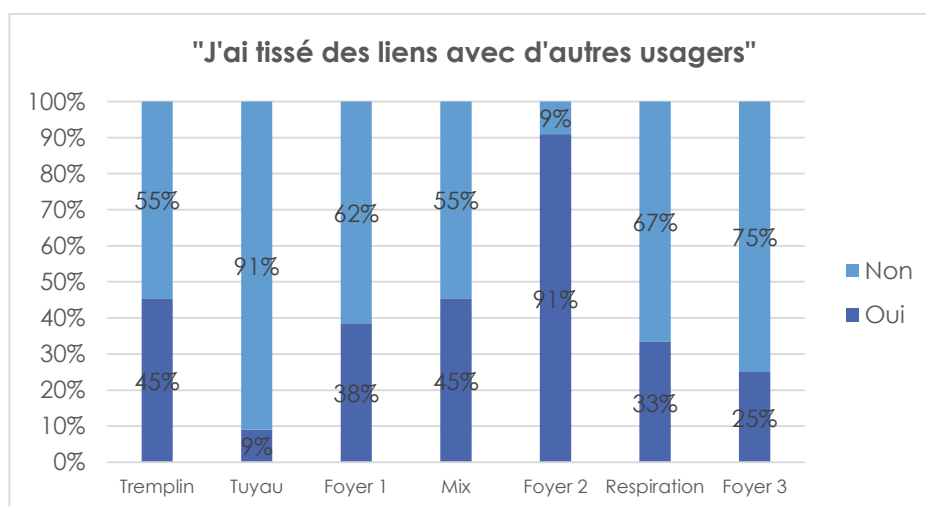
On observe que les chiffres sont moins tranchés quand on interroge les usagers sur les liens horizontaux qu'ils ont créés au sein de l'ES. Une minorité d'usagers (40%) affirme avoir tissé des liens avec d'autres usagers.



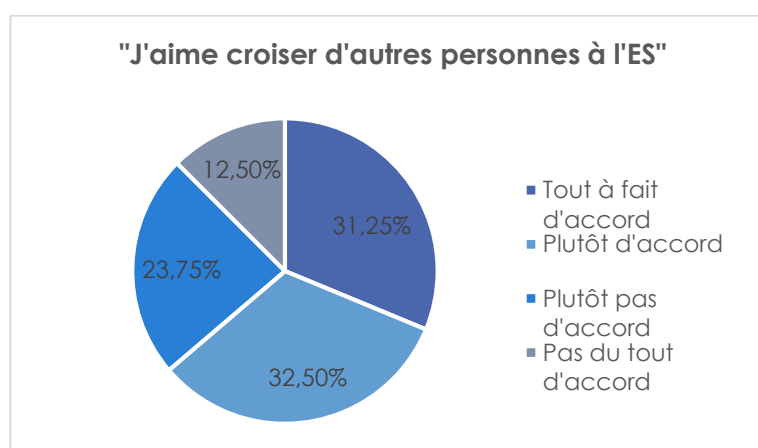
Ces résultats sont statistiquement liés au genre. 19% des femmes affirment être « tout à fait d'accord » avec le fait d'avoir créé des liens avec d'autres usagers de l'ES contre 8,5% des hommes. Les variables du diplôme, l'âge, la taille du ménage n'expliquent pas ces chiffres.



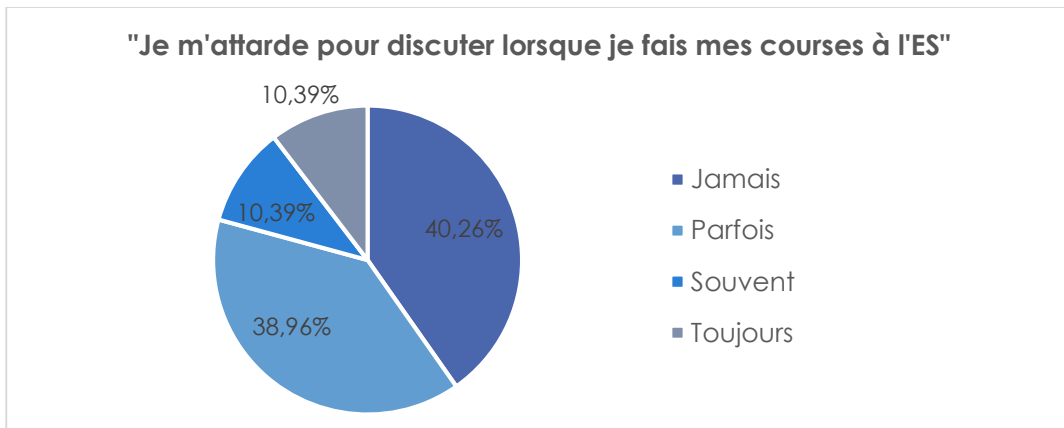
Ces réponses dépendent très fortement de l'ES fréquentée (p -value < 0,001). Certaines ES, de part leur organisation et leurs aménagements, rendent possibles ou promeuvent ces liens entre usagers. D'autres organisent les passages des clients et régulent leurs visites de manière à favoriser un passage plus rapide et efficace des usagers au sein de l'épicerie, ce qui ne favorise par les liens horizontaux et renvoie aux conditions pratiques de la participation : dans certaines ES, rien n'étant mis en place pour favoriser la participation, les usagers ne peuvent pas participer.



64% sont d'accord avec le fait qu'elles « aiment croiser d'autres personnes à l'ES ». Ces chiffres ne sont corrélés ni avec l'âge, ni avec le genre, le diplôme ou la taille des ménages. Ces chiffres renvoient à la question « les usagers veulent-ils participer ? », faisant état de leur conception de l'ES comme un lieu créateur de liens sociaux.

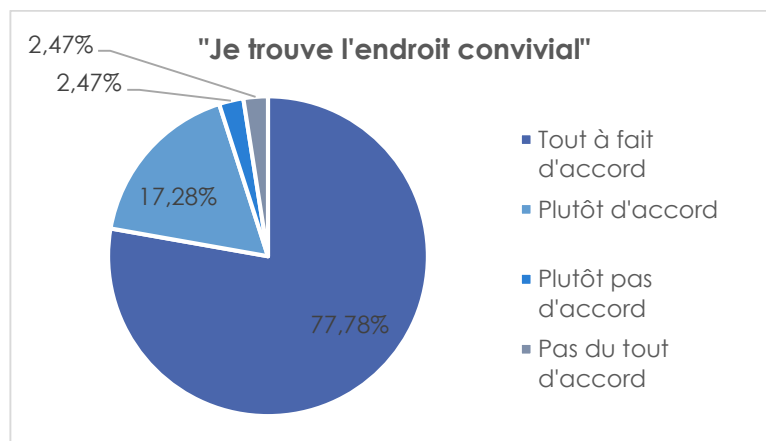


40% des personnes interviewées déclarent ne jamais s'attarder pour discuter lorsqu'elles vont faire leurs courses à l'ES. Ces chiffres font écho au 36% de personnes déclarant de pas aimer croiser d'autres personnes lorsqu'elles vont à l'ES.



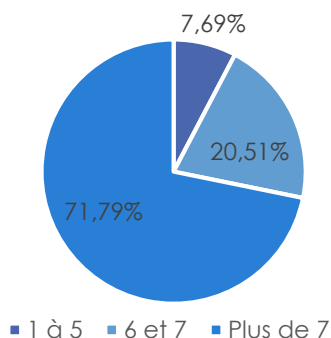
Sans être significatif, on observe une tendance au sein des personnes interviewées montrant que **plus la taille du ménage est importante, moins on affirme "toujours s'attarder à l'ES lorsqu'on fait ses courses"** (19% des personnes isolées, 9% pour les ménages de 2 à 3 personnes, 7,5% pour les ménages de 4 à 5 personnes et 0% pour les ménages de plus de 5 personnes).

95% des sondés considèrent que l'ES est un lieu convivial. Toutefois, au vu du caractère « évaluatif » de la question et étant donné que les espaces de confidentialité n'étaient pas toujours possibles pour répondre aux questions, il convient de porter une attention particulière au 17% ayant répondu « Plutôt d'accord ».



Les ES "Respiration" et "Foyer" récoltent plus de 91% de suffrages de personnes affirmant être « tout à fait d'accord » avec le fait de trouver l'endroit convivial. Pour l'ES de type "Tuyau", les gens sont majoritairement (64%) "plutôt d'accord" avec cette affirmation. Pour les ES « Tremplin » et « Mix », les gens sont majoritairement "tout à fait d'accord" avec le fait de trouver l'endroit convivial mais de manière moins tranchée (entre 55% et 73%). Les ES « Foyer » et « Respiration » ne reçoivent pas d'appréciation négative pour cette affirmation. Le lien statistique entre le type d'ES et la convivialité est prouvé (p-value < 0,01)

"Sur une échelle de 0 à 10, comment jugez-vous l'ambiance de l'ES ?"



72% des personnes sondées considère que l'ambiance de l'ES qu'ils fréquentent est très bonne (plus de 7/10). Il n'y a pas de lien entre ces résultats et le revenu ou le genre des sondés. Toutefois, proportionnellement, **les gens peu ou pas diplômés (aucun diplôme/primaire) sont 10 fois plus nombreux (22,5% versus 2,5%) que les gens diplômés (secondaire inf/sup et enseignement sup) à juger que l'ambiance de l'ES n'est pas bonne (1 à 5/10).**

Une tendance allant de 50% à 85% des répondants montre que **plus les usagers sont âgés, plus ils considèrent que l'ambiance de l'ES est très bonne** (Plus de 7 sur 10). (hormis plus de 65 ans, « n » pas assez élevée).

« LM – Et donc vous quand vous venez ici, ça vous fait plaisir aussi de voir un peu du monde

A – Oui, voilà.

LM – vous vous attardez un peu, vous buvez une petite tasse de café éventuellement ?

A – Oui, de temps en temps, un petit café, un petit biscuit. Et on voit du monde. Moi je vis tout seul, donc à part mon chien

LM – C'est important pour vous cet aspect-là ?

A – Il y a des moments où j'aime bien être seul, vraiment seul, je peux aller me promener dans les bois pendant une demi-journée, tout seul avec mon chien, je ne vois personne, je suis bien. Mais il y a des moments où j'ai besoin d'un bain de foule, comme on dit.

LM – Du coup vous venez ici

A – Je viens ici, je vais au marché. Je n'achète rien, mais je vais au marché, je me fais bousculer. Sinon ici, les gens sont sympas, ils n'ont pas de préjugés »

« C - Ici tantôt j'ai renseigné un autre bénéficiaire qui cherchait du bois, voilà, c'est humain. Ici, on vient tout simplement parce que c'est humain, parce qu'à l'extérieur ça ne l'est pas. La plupart des gens ici viennent pour voir du monde, pour voir autre chose, pour faire des rencontres. A une époque, je venais presque tous les jours. Je préfère venir ici qu'aller au café. C'est juste humain, c'est pas pour profiter du système. Je reste, je discute, etc. Le plus important, c'est cette relation qui s'est créée »

« LM – Et cet aspect convivial, c'est important pour toi ?

D – Oui, je pense que c'est important, ça permet de socialiser, de se mettre ensemble, de parler de certaines choses, mais aussi de briser certaines barrières. Quand vous vous amenez dans un tel endroit, ça dépend de la disposition de votre cœur ou de votre expérience passée. Quand ils entrent, certains sont un peu réticents, d'autres se demandent, comme moi la 1^{ère} fois, « OK j'y vais, je vais voir », et il y a d'autres personnes qui entrent dans l'ambiance, du coup, c'est bon pour eux. Je vois là des personnes tellement crispées, qui ne comprennent pas pourquoi tu rigoles, pourquoi tu parles avec les autres. Ils font leurs courses, et tu sens vraiment qu'ils sont crispés »

« B - On se sent comme si on venait chez des gens qu'on connaît d'avant. Vous avez vu, quand je suis arrivé, c'est directement « bonjour, comment ça va ? ». Parfois on

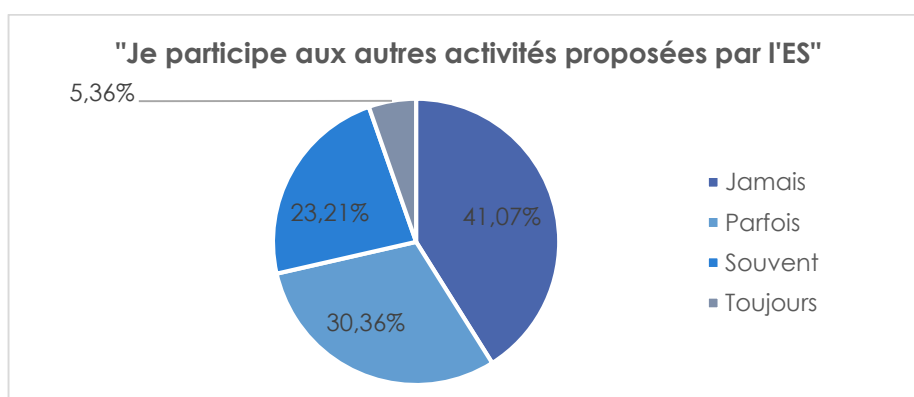
échange même sur des questions intimes, entre familles, « ça va la famille ? », c'est comme si on se connaît.

LM – C'est important pour vous ça ?

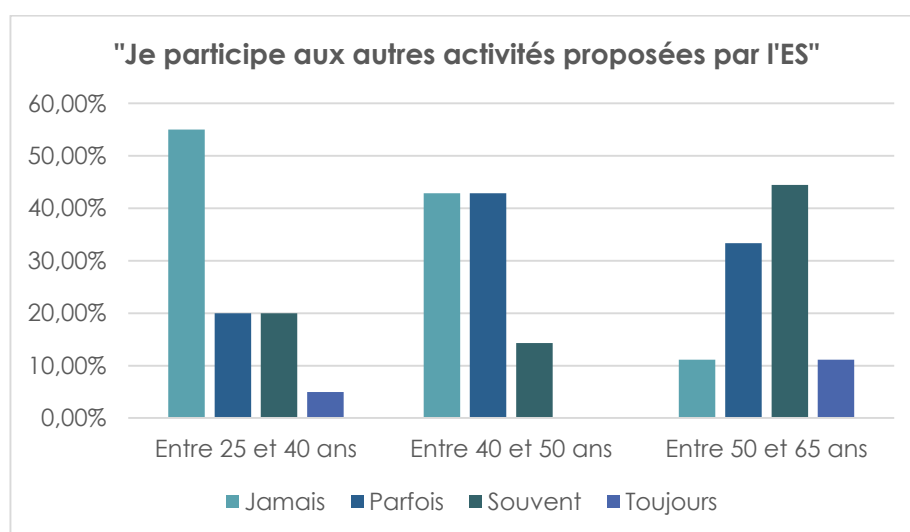
B – C'est très très important, tu viens avec un grand cœur, tu sens pas que tu viens pour demander de l'aide »

Une autre facette de la participation se retrouve mobilisée à travers **l'organisation d'activités collectives**. Celles-ci peuvent prendre des formes variées (de l'atelier cuisine au groupe de parole) et poursuivre des objectifs divers (promotion de la santé, amélioration des savoirs culinaires et diététiques, sensibilisation à une alimentation durable, échange de savoirs, rencontre entre bénéficiaires, etc.). Ici aussi les ES rencontrées se distinguent fortement les unes des autres, certaines mettant effectivement en place ce type d'activité et d'autres pas (cf. supra « Brève description des ES rencontrées »).

41% des sondés affirment ne jamais participer aux activités collectives.



Proportionnellement, on remarque que **le fait de participer aux activités collectives est statistiquement lié à l'âge des répondants** (p -value < 0,05). Près de 5 fois plus de personnes âgées de moins de 50 ans répondent ne jamais participer aux autres activités proposées par l'ES (23% contre 4%). Parallèlement, et à proportions égales, 2 fois plus de personnes âgées de moins de 50 ans que les plus de 50 ans disent ne jamais vouloir participer à la vie de l'ES (26% versus 13%).



Le fait de participer ou pas aux activités proposées par l'ES est significativement liée à l'ES fréquentée, d'abord parce que certains ES proposent des activités contrairement à d'autres (pas d'activités proposées au Tuyau, Foyer 3, Mix, Tremplin)

c. La participation à la vie de l'association

Le fait d'affirmer "vouloir participer à la vie de l'ES" est significativement lié à l'ES (p-value = 0,01), notamment en fonction de l'importance que les ES mettent dans l'importance de la "participation" des usagers.

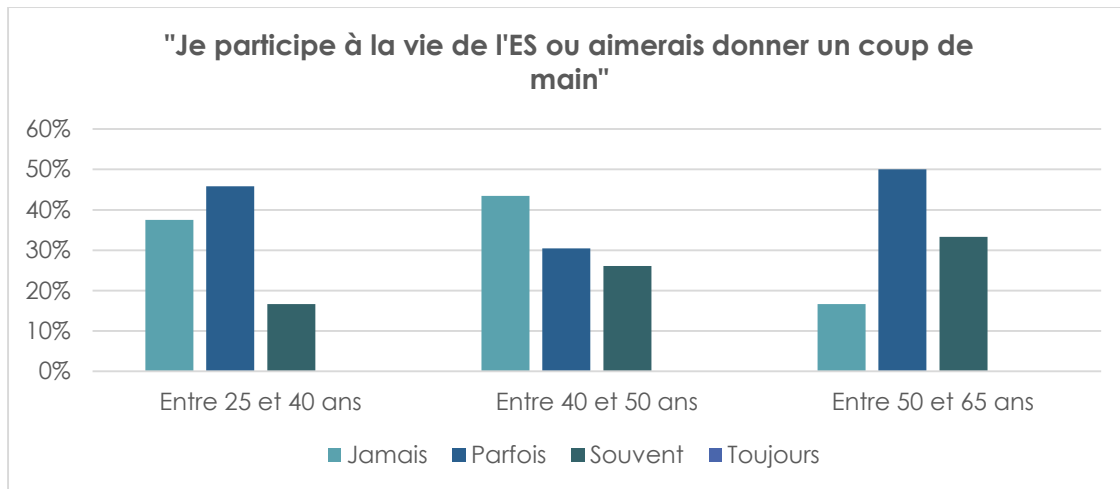
Les occasions de participer à la vie de l'ES sont plus ou moins développées et structurées selon les ES, chacune ayant sa « culture » propre en la matière. Différentes manières de « participer » existent. Certains bénéficiaires prestent quelques heures de bénévolat dans l'association, d'autres prennent part aux réunions, d'autres encore « rendent service » à leur manière (étalonnage, cuisine, etc.).

« J'ai participé à une réunion qu'ils avaient organisée pour voir comment on pouvait améliorer l'ES, j'ai trouvé ça intéressant »

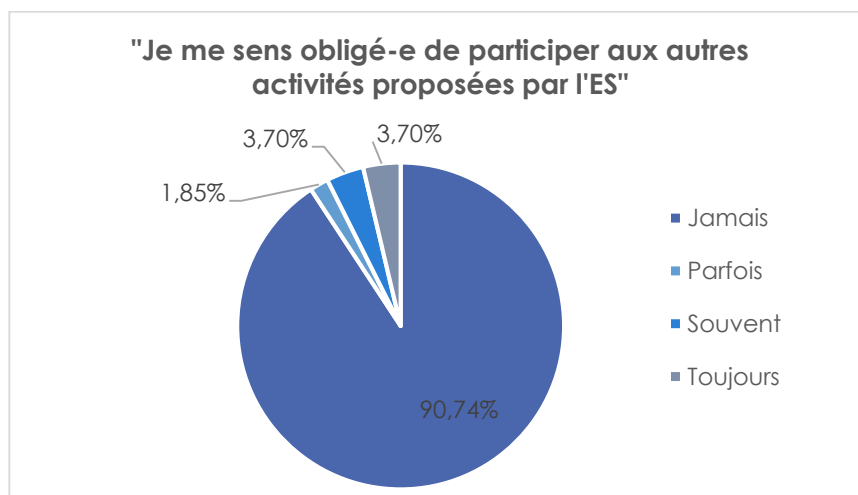
« Avec maman, on a récupéré de la laine que des gens ont donnée pour tricoter des bonnets et des écharpes pour les SDF. C'est notre façon de remercier, on aide à notre façon. Je trouve que ça doit être donnant-donnant, mais je ne peux pas faire bénévole, à cause de mes problèmes de dos »

« C - Pour remercier, on est toujours disponible pour donner un coup de main. Quand je ne travaille pas, si je peux aider, je viens. Je viens assez souvent ici, je me suis quasiment fait une famille ici. Je viens si j'ai besoin d'acheter quelque chose à l'ES, si juste pour dire bonjour, pour boire un café, donner un coup de main. Je ne viens pas que pour l'alimentaire, je viens pour discuter, etc. Je ne suis pas là que pour profiter du service. Ça m'arrive aussi, quand j'ai trop de vêtement ou de nourriture, de les amener ici, c'est dans les deux sens (...) On s'entraide avec les bénévoles, Jean et Marie-Christine savent qu'ils peuvent m'appeler s'ils ont besoin d'un coup de main. Je n'oublie pas quelqu'un qui m'a fait plaisir. C'est un peu comme des parents, des parrains. Pour moi, économiser de l'argent n'est pas le but. Oui, on voit qu'il y a une différence, mais ce n'est pas du tout le but, ce n'est pas pour ça que je viens ici. On peut vivre selon nos moyens, si on a moins, on se limite. Moi je viens pour le côté humain. Je suis content de faire partie de ce système-là. Personne ne sort d'ici fâché. Parfois les gens rentrent fâchés ou déprimés, mais quand ils sortent ils ne le sont plus »

Par ailleurs, **le fait de vouloir participer à la vie de l'ES et de donner un coup de main est une nouvelle fois lié à l'âge des répondants**. Les personnes plus âgées expriment davantage leur souhait de participer à la vie de l'ES.



De nombreux bénéficiaires des ES rencontrés, sinon tous, ont ou ont eu aussi affaire d'une manière ou d'une autre à d'autres intervenants sociaux dans leur parcours. Dans la mesure où les principes de l'Etat social actif imprègnent de plus en plus les dispositifs d'action publique, ces usagers sont soumis à des injonctions à la participation croissantes, plus ou moins explicites et multifformes. Parfois même l'aide qui leur est accordée se trouve conditionnée à leur « collaboration » avec les services et à leurs démarches d'activation. Cette idée renvoie à la deuxième question « Les usagers doivent-ils participer ? » et au « contre-don maussien » impliquant une injonction implicite ou explicite de participer en échange du service reçu. Or il ressort de nombreux travaux sur le sujet que tous ne sont pas forcément disposés ou demandeurs d'une telle participation.



Seule dans une épicerie sociale, certaines personnes affirment se sentir obligées de participer aux activités de l'ES. Il faut faire remarquer que, dans l'ES visée, la participation aux activités est liée à l'accès à l'ES (point inscrit dans la charte) et que les activités collectives sont particulièrement investies par le personnel salarié et bénévole de l'ES.

« Ça me stresse de ne pas participer aux ateliers, j'ai peur de ne plus avoir accès à l'ES. Ça m'angoisse. Participer aux ateliers figure dans la charte qu'on signe au départ »

d. Motifs et obstacles à la participation

Certaines personnes se disent demandeuses de participation et semblent satisfaites des activités proposées. Pour elles, cela permet de faire des rencontres, d'établir des contacts, d'apprendre de nouvelles choses, de se changer les idées, ou encore de « rendre ce qu'on a reçu ».

« Je voudrais bien donner un coup de main quelque part, j'ai envie de me sentir utile, je me sens bien quand j'aide les gens, j'en ai encore la force. Rester à la maison ou au café, ce n'est pas bon. Je suis retraité, j'étais chauffeur au Maroc. J'ai envie de faire quelque chose de mes journées. Je cherche une association »

« A - Demain, je vais faire une chose que je n'ai jamais faite : je vais aller donner mon sang.

LM – Parce que vous avez entendu ici qu'on pouvait donner son sang ?

A – J'ai entendu sur RTL comme quoi ils étaient en pénurie, alors ils m'aident, je les aide. Il y a 3 semaines, j'ai un copain qui a reçu des poussettes d'enfant. Aussi sur RTL, ils avaient fait une demande, mon copain voulait aller porter ça au parc à conteneurs, je lui ai dit « non, il faut les apporter ici » »

Mais qu'il s'agisse des « efforts » déployés pour développer la convivialité ou de l'organisation éventuelle d'activités, les ES qui s'y confrontent évoquent bien souvent les difficultés qu'elles rencontrent pour solliciter la participation de leurs bénéficiaires. Régulièrement, des initiatives visant à créer de la convivialité ou de la participation sont mises en échec par manque de répondant du côté des bénéficiaires. On peut faire l'hypothèse que ce choix de miser sur la « liberté du consommateur » et de « normaliser » un maximum l'ES sur le modèle des lieux de consommation classiques induirait un rapport plus individualiste vis-à-vis de l'organisation.

« C'est pas convivial ici, c'est un magasin en fait. Et je vois mal ça (une table, du café,...) dans un petit magasin »

« A force de voir le personnel de l'ES toutes les semaines, on finit par tisser des liens, on papote. Par contre, les autres clients n'osent pas parler. A un moment, une fois par mois, ils mettaient une table, avec du café, de la tarte, mais il n'y avait presque personne qui restait, donc ils ont arrêté de le faire. Les gens sont un peu gênés. Mais moi je trouvais ça convivial »

De leur côté, les usagers que nous avons rencontrés identifient différents types d'obstacles à leur implication. Certains ne se disent tout simplement pas intéressés par cette dimension sociale de l'ES, ce n'est pas cela qu'ils viennent y chercher. Un certain nombre de personnes ont affirmé qu'elles souhaiteraient, dans l'absolu, prendre part aux activités collectives ou à la vie de l'association, mais qu'il n'est pas possible pour elles de le faire. Les principales raisons évoquées relèvent du manque de temps et de problèmes de santé. Certains disent aussi ne pas connaître l'existence de telles activités. D'autres pointent des problèmes d'accessibilité (géographique, linguistique, horaires, etc.).

En résumé, la participation des publics les plus précarisés et exclus rencontre pas mal d'obstacles et pose de multiples questions qu'il semble intéressant d'interroger à un niveau organisationnel.

Au niveau de la dimension participative, on retrouve donc des usages et des représentations assez diverses parmi les personnes interrogées. Toutes ne l'investissent pas de façon égale, toutes ne viennent pas chercher la même chose en fréquentant l'ES. Il en va de même pour les ES : les opportunités et les priorités en matière de participation varient fortement de l'une à l'autre.

Dimension 5 : Durabilité de l'impact

Les précédents chapitres ont déjà mis en évidence à quel point les différentes ES, dans leurs réalités singulières, pouvaient être vécues très différemment par leurs usagers. Le dernier aspect abordé ne fait pas exception à cette règle. Le temps d'accès des usagers à l'ES varie fortement d'une ES à l'autre, ce qui impacte l'expérience qui en est faite par les usagers. Dans ce dernier chapitre, nous tenterons de rendre compte de cette dimension diachronique et de la place que peut prendre l'ES dans la trajectoire de vie de ses usagers. Pour cela, nous interrogeons les pratiques de consommation des usagers avant, pendant et après leur fréquentation de l'ES et les modalités d'entrée et de sortie du dispositif d'aide.

a. Avant l'ES : un état de besoin

« Quand je me suis retrouvée toute seule, heureusement que j'avais un petit bout de prairie derrière la maison, je mangeais les pissenlits, du pain sec, sans beurre, et de la confiture »

- *Débrouille et systèmes D*

Lorsqu'ils évoquent leur arrivée à l'ES, les usagers relatent souvent une situation socioéconomique difficile, parfois extrême, qui les a amenés à développer des pratiques de débrouille, des « système D ».

« Je mangeais chez maman, puis je mangeais chez une sœur, puis je mangeais chez une autre. Ça a marché un temps, on est accueilli, même dans sa famille, on est accueilli un moment, mais pas toute la vie. Donc il a bien fallu que je trouve d'autres solutions, que je trouve d'autres alternatives. Et la seule alternative, c'est vrai que c'était ici »

« E – Moi je lessivais sans lessive.

D – Les systèmes D. Je n'achète plus d'adoucissant, je mets du vinaigre

E – Oui ?

D – Ah oui ! Et je nettoie au bicarbonate, et mon produit vaisselle, je le fais moi-même »

« B – On demandait à droite et à gauche. C'était pas facile. C'est une chaîne sans fin, tous les mois c'est rendre, réemprunter, c'est comme ça tout le temps.

LM – Et donc depuis que vous pouvez venir ici, c'est plus cool

B – ça va beaucoup mieux, j'arrive à finir mes fins de mois sans devoir demander »

« D – Ben on se débrouillait. On payait une facture, on n'en payait pas une autre. Il faut bien manger, on n'a pas le choix.

C – Ou le gamin avait à manger, mais nous, bon ben... on tirait jusqu'à la fin du mois quoi. Ce n'était vraiment pas facile »

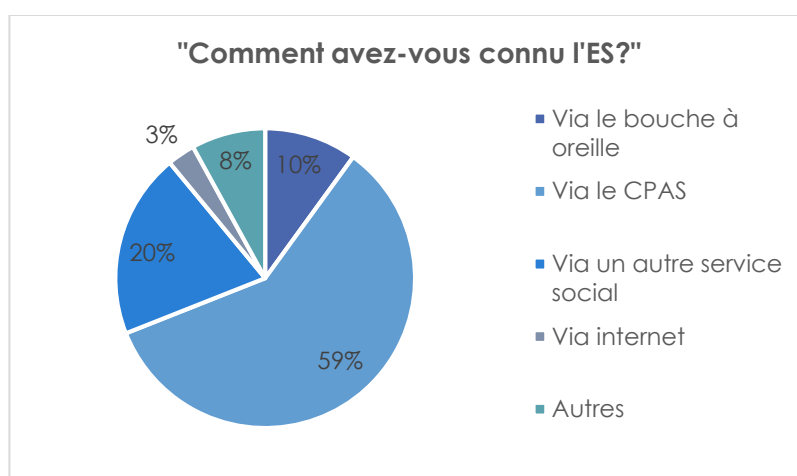
« D – Mais moi, je n'avais plus rien, je n'avais *plus rien* chez moi. J'étais vraiment, tout était vide, mon frigo était vide, plus vide que ça, je n'aurais pas su.

E – Je l'ai éteint moi, il n'y avait rien à mettre dedans.

D – Mais oui, c'est vrai que l'ES, moi ça m'a bien aidée, j'ai pu rallumer mon frigo, remettre le lait, et voilà »

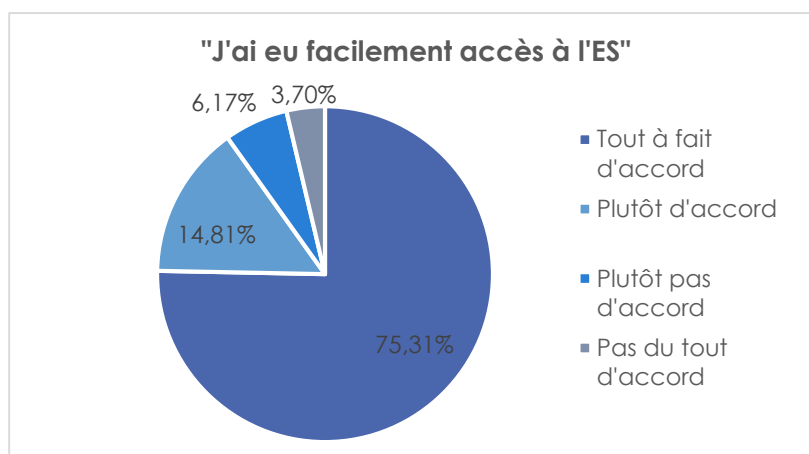
- Accès et visibilité

Toutes les ES rencontrées limitent leur accès à un **état de besoin** devant être attesté par un service social compétent (cf. supra « Brève description des ES rencontrées »). En plus de cette limitation, plusieurs d'entre elles émettent aussi des critères d'accès plus informels. Ainsi, pour les ES dont la durée d'accès est la plus strictement limitée dans le temps, il apparaît que les services sociaux envoyeurs « trient » les publics en amont et n'envoient que les personnes « dont la situation n'est pas trop désespérée », « qui ont des chances de rebondir ». Une des ES est directement reliée au Service de médiation de dettes du CPAS, qui est le seul habilité à lui orienter des bénéficiaires.



13% des répondants affirment avoir connu l'existence de l'ES par une voie informelle et au terme d'un processus actif (bouche-à-oreille et recherche via internet). Généralement, c'est le CPAS ou un autre service social (ONE, maison médicale, cours d'alphabétisation, aide familiale, etc.) qui porte connaissance de l'ES aux usagers.

Dans 83% des cas, c'est le CPAS qui a donné l'accès à l'ES.



Près de 90% des sondés affirment être d'accord (plus ou moins) avec le fait d'avoir eu facilement accès à l'ES. Ces chiffres tendent à penser que la caractéristique de la « porte tournante » (de Gaulejac, 2008) obligeant les usagers à accomplir de multiples démarches répétitives pour accéder à un service social est peu présente dans le processus d'accès à l'ES.

Plusieurs bénéficiaires ont évoqué le thème de la **visibilité des ES**. Selon la plupart d'entre eux, les ES restent trop méconnues, et beaucoup de personnes en difficulté atteignent des situations intenable avant d'en avoir connaissance.

« E – Moi, ça fait 10 ans que je suis en difficulté, et je devais sucer mon pouce, je ne savais pas que ça existait.

LM – C'est ça, on ne sait pas forcément, si on ne nous dit pas

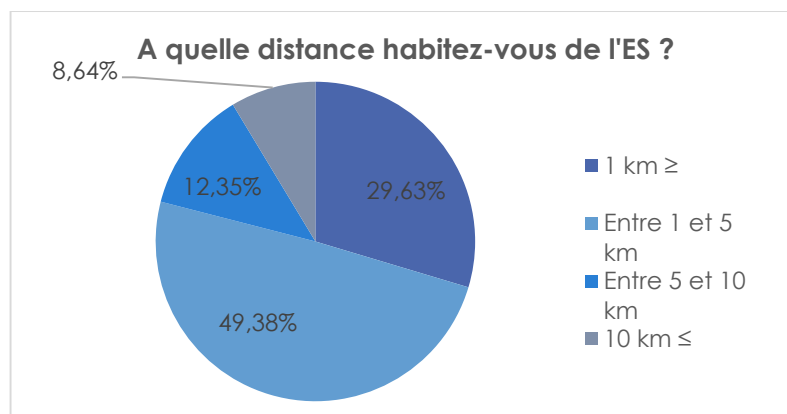
E – Il a fallu que M. tombe malade et que je sois prise en charge par des gens, pour que j'apprenne que ça existait »

« D – Il y a un problème au niveau de l'information, on ne sait pas que ça existe. Et sans information, tu restes dans l'impuissance »

« D – Par contre, ce que je dis aussi, c'est pas une question de publicité, mais je trouve que ce n'est pas assez renseigné correctement, point de vue des gens qui sont vraiment dans le besoin.

C – Nous, c'est le CPAS, quand nous nous sommes présentés, ils nous ont parlé, ils nous ont dit qu'il y avait ça (...) Des gens qui, comme nous, n'ont jamais eu l'utilité d'avoir besoin à des recours, on ne connaissait pas tout ça »

L'**accessibilité géographique** est elle aussi mentionnée par les répondants comme un critère important. Les difficultés pratiques liées aux déplacements (horaires des bus en fonction de l'horaire d'ouverture de l'ES, difficultés à transporter les marchandises pour les familles nombreuses sans voiture, etc.) sont mis en avant par les usagers. Au-delà du côté purement pratique, la mobilité représente un obstacle financier majeur pour les personnes en grande difficulté financière. La mobilité, qu'elle s'effectue en voiture ou en transports en commun, coûte cher et les déplacements se trouvent donc inévitablement rationnés. Le nombre limité d'ES actuellement en place en Wallonie et à Bruxelles oblige les usagers à réaliser des trajets importants qui dépassent, dans près de 10% des cas, 10 km.



b. La première fois à l'ES : entre gêne et soulagement

« Ca m'a franchement sauvé la vie. J'ai tout réorganisé dans l'alimentation, mais oui, ouf quoi »

Comme on l'a déjà évoqué dans le chapitre consacré à la dignité, l'ES peut selon les cas s'inscrire en continuité ou au contraire en rupture dans les parcours de vie des bénéficiaires. Selon qu'on se situe plutôt dans l'un ou plutôt dans l'autre, l'expérience de cette « première fois » à l'ES sera vécue très différemment. Elle oscille généralement entre gêne et soulagement, mais dans tous les cas, l'accueil, et en particulier le premier accueil, joue un rôle crucial (cf. supra).

D – Oui, voilà. La première fois, ben j'ai pleuré.

E – Ben on est gênée hein !

D – C'est pas une gêne, c'est surtout le regard qu'on a sur la pauvreté en fait.

E – Oui, il y a ça aussi

D – Quand on n'est pas confronté à ça, on ne peut pas savoir. Passer le pas et rentrer... Mais je dois dire que la dame à l'accueil, enfin, elles sont toutes... Elles nous ont bien reçus, elles ont un regard compréhensif, elles savent bien, voilà, elles sont habituées, et on est reçus, elles nous expliquent bien et voilà, ça se passe bien en général.

LM – Mais c'était dur de venir, mais grâce à l'accueil que vous avez eu...

D – Oui, c'était dur de venir, mais grâce à l'accueil qu'on a eu, personnellement, elle m'a rassurée, il n'y a pas eu de souci et voilà. Tout s'est fait simplement en fait »

L – Si on retourne un peu en arrière et que vous essayez de vous rappeler la 1^e fois que vous êtes venues ici, comment vous êtes-vous senties ? Comment ça s'est passé ?

F – Très mal. On se sent vraiment...

E – Bizarre

F – On se sent vraiment... C'est comme si on n'avait pas sa place

E – On a l'impression qu'on passe du riche au pauvre et on arrive ici. Enfin, M., elle me connaît, donc ça va, on s'y fait. Mais c'est vrai que c'est pas évident. Et parfois, on s'étonne des personnes qu'on rencontre ici

F – C'est vrai

E – Pour certains, je n'aurais jamais cru que ces gens-là étaient ici quoi, ils ont l'air bien, ils ont l'air de bien vivre, et en fin de compte, ils ne vivent pas bien, mais ils ne le montrent pas. Des fois, je suis restée épatée, vraiment bizarre

(...)

F – Oui, ben on s'y fait, quand même, on commence à connaître un peu les gens, on s'y fait un peu. Le tout, c'est de connaître les gens. Mais c'est vrai que c'est pas évident, de faire la démarche »

E – Donc je me suis retrouvée avec 5EUR par semaine, on devait vivre, moi et mon fils, avec 5EUR par semaine, parce que j'avais déniché une vaisselle le samedi, et donc je

gagnais 21EUR pour ma vaisselle. Vous vous imaginez, ça a duré 6 mois. Et donc venir ici, c'était le nirvana ! C'était cadeau tout le temps ! »

c. Pendant le temps d'accès à l'ES

- *Une limitation plus ou moins stricte*

Selon les ES, l'accès se veut plus ou moins explicitement et strictement délimité dans le temps (cf. supra « Brève description des ES rencontrées » et idéaux-types). Les avis divergent quant à ces limitations. Trop courtes pour certains, elles laissent selon d'autres la possibilité de toucher davantage de ménages en créant un *turn over* (voir point suivant concernant l'après ES).

- *L'ES : aide ponctuelle ou permanente ?*

Quelles sont les fonctions, latentes et manifestes, attribuées au dispositif de l'ES ? Est-ce un palliatif à des aides sociales financières de plus en plus réduites ? Une porte d'entrée vers une insertion socio-économique plus large ? Un tremplin vers une situation socio-économique plus stable ? La composante d'un équilibre socio-économique précaire ? Une aide d'urgence ? ... ? Chaque ES se définit différemment, et les bénéficiaires, chacun dans ses circonstances de vie et sa perspective, en fait un usage personnalisé. On peut cependant dégager quelques grandes tendances.

Certains voient leur situation de précarité actuelle comme structurelle. Dès lors, l'ES fait clairement partie de l'équilibre de leur vie et de leur budget. L'ES se présente comme une solution de long terme, structurelle et chronique. D'autres vivent **cette situation comme plutôt temporaire, conjoncturelle.** Ici, l'ES apparaît donc davantage comme une solution provisoire.

« LM – Pour vous, l'ES est une solution sur le long terme, ou vous voyez plus ça comme un tremplin vers autre chose ?

D – Ben j'espère un tremplin, à long terme, espérons que ça va aller

E – Vous parlez de tremplin, mais comment voulez-vous ? On se retrouve sans travail, je me suis retrouvée sans travail à 60 ans. J'ai fait rire de moi quand je suis allée au Forem. « Mais Madame ! A votre âge, Madame ! ». J'avais 58 ans ! (...)

D – Ça dépend un peu de la situation personnelle de chacun. Ça sera un tremplin pour certains, et à long terme pour d'autres

LM – J'ai l'impression, dans ce que vous me dites, qu'il faudrait qu'on puisse pouvoir compter dessus aussi longtemps qu'on en a besoin quoi

D – Oui, voilà

LM – Il ne faut pas que ce soit délimité dans le temps

E – Mais moi je crois que j'en aurai besoin jusqu'à la fin de ma vie. Qu'est-ce qui pourrait changer ? Rien ne changera chez moi, je suis trop vieille maintenant, c'est pas comme si j'avais 30 ou 40 ans, et que je pouvais retrouver du boulot, je me donnerais à fond. Mais à 62 ans, c'est fini.

D – Oui, il faut voir les gens, la situation personnelle, au cas par cas. Moi j'espère que ce n'est qu'un tremplin, maintenant, on verra, mon état de santé, l'opération, et après, voilà. L'avenir nous le dira. C'est vrai qu'on ne fait plus de projet à long terme, ou à très long terme. Un mois à la fois, et voilà »

« D – Il y a des gens qui disent que c'est réservé aux pauvres, qui ne veulent pas y aller. Mais pour moi la pauvreté n'est pas définie à ce niveau, c'est pas parce qu'on vient à l'ES qu'on est pauvre. Ça peut être une situation temporaire. Je n'ai pas un sentiment d'infériorité du fait de venir ici, mais certains se créent ce sentiment en interne, ce complexe. Pour moi, l'ES est un passage obligé, ce n'était pas ma volonté de venir ici, c'est une solution de rechange, une partie de solution, une solution partielle, pas totale.

Pour moi, c'est un dépannage pour quelques jours, ce n'est pas chronique, perpétuel, ça peut changer à l'avenir »

« L'ES fait partie de l'équilibre financier de ma famille »

Au cours des entretiens, plusieurs personnes ont élargi le cadre de la réflexion en mettant en perspective nos questions et préoccupations liées aux ES avec **le contexte socio-économique général** dans lequel ces ES et leurs usagers évoluent. Elles évoquent leur profond sentiment d'injustice et d'abandon vis-à-vis du politique et de la société.

« C – Mon mari est tombé malade, je suis tombée malade, j'ai perdu mon 1^e emploi, j'ai retrouvé un emploi

D – Et puis comme en Belgique, les cumuls n'existent pas, quand vous tombez à la mutuelle, vous ne cumulez pas les 2 salaires, on n'en prend qu'un seul des 2. Donc à partir de là, ça commence.

C – ça aussi, oui. Je vous en citerais encore, des injustices, ça n'arrêterait pas »

« D – C'est ça. Et il y a le fait de dire qu'il n'y a pas de travail, parce que ça, c'est la vérité.

C – On n'engage pas parce qu'on n'a pas une Activa, ou une Sine, ou une condition, parce qu'il faut autant de chômage pour avoir un emploi, et en fait on te dit « on ne t'engage pas tant que tu n'as pas ça », mais ne t'inquiète pas, c'est pas pour ta pension, etc. C'est pour ça, quand vous avez déjà été attrapé par le système, voilà. Alors chouette, super, votez les avantages, mais non, ça n'aide pas, ça vous enterre plus qu'autre chose, parce que ça n'apporte rien à la pension.

D – C'est clair qu'à l'heure d'aujourd'hui, ils devraient quand même vachement revoir tout le système en Belgique, et commencer déjà par liquider la moitié des ministres, ce serait déjà pas mal

(...)

C – On n'est pas tombés dans le social comme ça sans avoir rien fait de notre vie.

D – C'est ça, et c'est surtout quand on a travaillé et quand on se rend compte de ces choses-là, on se dit qu'au bout du compte, ça on devrait en parler. Vous comprenez ce que je veux dire ? Ça, on devrait en parler

C – Il ne peut pas travailler, parce qu'il y a beaucoup de portes qui lui sont fermées dans le travail, vis-à-vis de sa santé. Mais il ne peut pas être reconnu par la mutuelle, parce que ce n'est pas encore suffisant.

LM – Pas assez malade

C – Mais il faut se soigner pour ça. Un demi-million de BEF. Ça, je ne les ai pas. Il faut faire les soins et tout ce qui s'en suit. Comment voulez-vous y arriver ?

D – C'est impossible.

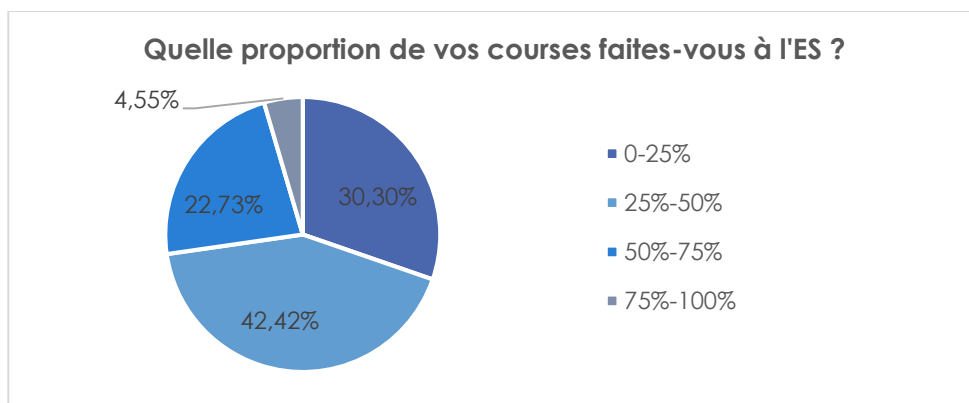
C – Alors on attend l'épée de Damoclès

D – C'est tout, on n'a pas le choix de toute façon.

C – Et le médecin vous donne un an, 5 ans, 2 ans, 3 ans... Voilà. C'est révoltant »

« C – Pour le politique, nous sommes du bétail, rien de plus. Vous prenez le fermier avec son champ, vous prenez le ministre avec ses gens, voilà. C'est pareil »

- Des usages diversifiés



100% des familles de plus de 5 personnes déclarent faire moins de 50% de leurs courses à l'ES contre une moyenne générale de 74%. Près de trois-quarts des usagers interviewés affirment faire moins de la moitié de leurs courses à l'ES, ce qui montre que, dans la majorité des cas, l'ES est une aide complémentaire et ne se substitue pas à la fréquentation des commerces traditionnels.

« L'ES est une bonne base de notre frigo »

« Nous, on fait nos courses ici, et selon ce qui nous manque, on va rechercher »

« LM – ça représente quoi, la moitié de vos courses ?

E – Non, moins, je dirais un petit quart

F – Oui, moi aussi.

E – Parce que je ne viens pas toutes les semaines. Mais parfois, je peux venir 2 semaines de suite, ou 3 semaines, et après je ne viens plus pendant quelques semaines

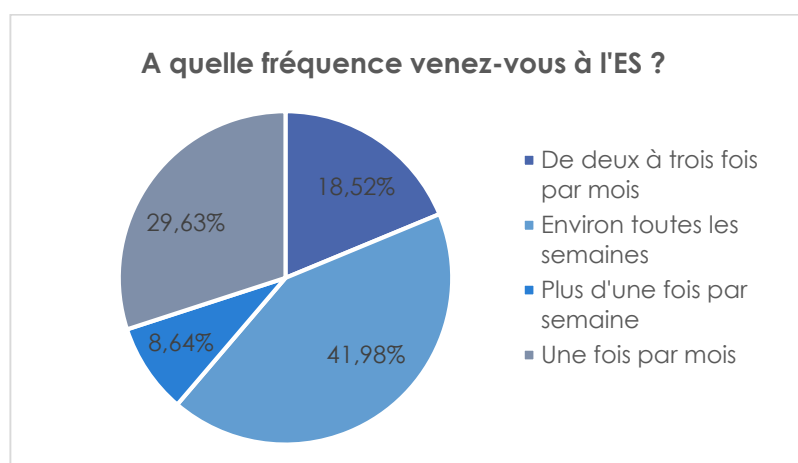
F – Non, moi je viens au moins une fois par semaine.

LM – Et qu'est-ce que vous diriez que ça a changé ou amélioré dans votre vie, l'ES ? Quand on vous a dit que vous y aviez accès, c'était « waw, gros soulagement » ou c'était un petit plus ?

F – Un petit plus

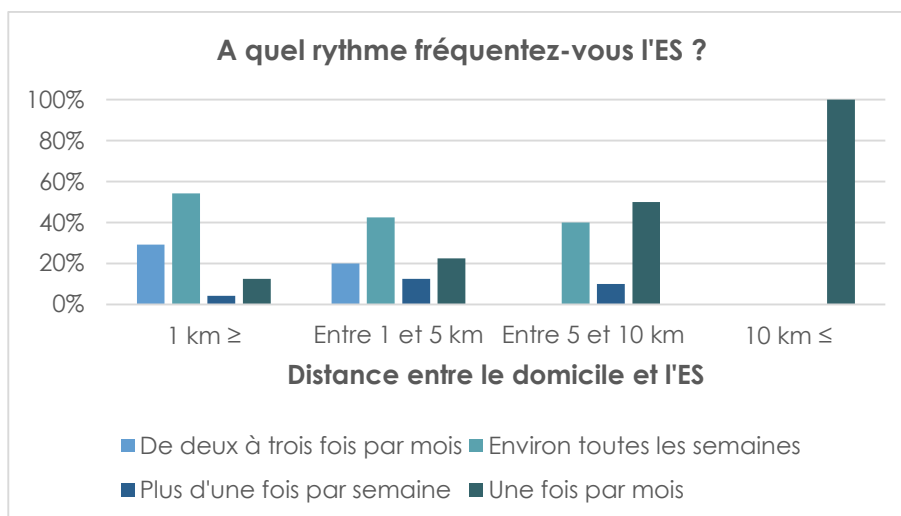
E – Un petit plus »

« Ça dépanne, c'est fait pour ça, c'est pas pour s'alimenter »



70% des usagers déclarent venir plusieurs fois par mois à l'ES. Ces chiffres dépendent de l'organisation du passage des usagers mis en place par l'ES

mais également de la distance géographique entre le domicile des usagers et l'ES (p-value < 0,01).



« LM – Et vous venez toutes les semaines ?

C – Toutes les semaines, oui. On est obligés de venir toutes les semaines, on n'a pas le choix

LM – Ah oui, parce que c'est le budget toutes les semaines

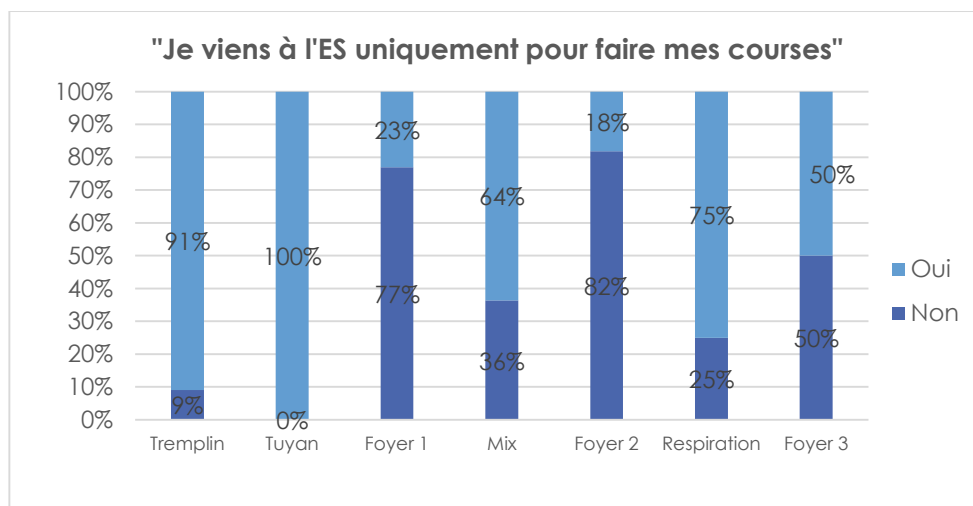
C – Oui, le budget est libéré par semaine. Et puis ça permet de sortir un peu.

D – Ca aussi, oui. Et des fois, on vient en bus, donc forcément, on ne sait pas reprendre beaucoup non plus. De temps en temps, on a la voiture d'un voisin un peu plus loin, à prêter quand on veut faire des courses. Mais en dehors de ça, on prend le bus »

Une des ES a vu sa fréquentation augmenter depuis qu'elle propose des produits frais à prix libre grâce à sa récolte d'invendus dans plusieurs supermarchés de la région.

Si l'organisation mise en place par chaque ES et la distance géographique jouent sur la fréquentation, des éléments plus subjectifs interviennent également, comme les fonctions (implicites ou explicites) que les usagers attribuent à l'ES.

59,5% des usagers affirment venir à l'ES uniquement pour faire leurs courses, et non à des fins sociales (rencontrer des gens, se confier, recevoir des conseils, etc.). Logiquement, ces 59,5% de répondants sont distribués de manière significative (p-value<0,01) entre les ES, les idéaux-types davantage positionnés vers le pôle « économique » recevant davantage d'usagers (dans certains cas plus de 90%) venant uniquement à l'ES pour faire leurs courses.



- Réponse aux besoins

A savoir si l'ES répond aux besoins des usagers, **82,5% des usagers affirment ne pas trouver tous les produits de consommation dont ils ont besoin**. De manière générale, ce sont les produits frais (fruits, légumes, produits laitiers), la viande et le poisson qui sont considérés comme les produits manquants. Les usagers font régulièrement état de leur besoin de produits de qualité.

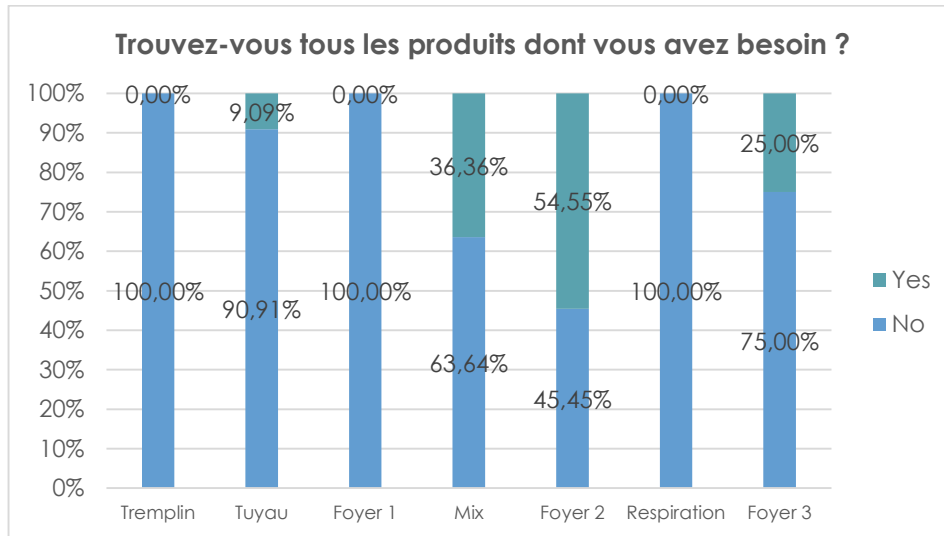
« Il n'y avait aucun fruit chez moi, mais depuis que je viens ici, aujourd'hui j'ai pris des poires et du raisin. Ça fait du bien »

Dans les ES qui proposent de la viande (halal ou pas), les usagers expriment leur satisfaction, expliquant qu'il s'agit du produit sur lequel la marge d'économie est la plus importante par rapport aux magasins traditionnels au sein desquels ils ne s'autorisent plus à acheter ce produit. Parmi les autres, on retrouve des produits très variés tels que des produits halal/casher/africains, des produits de marque, des produits de qualité, des produits bio, des boissons (jus, eau, alcool), des surgelés, des produits pour animaux, des produits pour les enfants (sucreries, etc.).

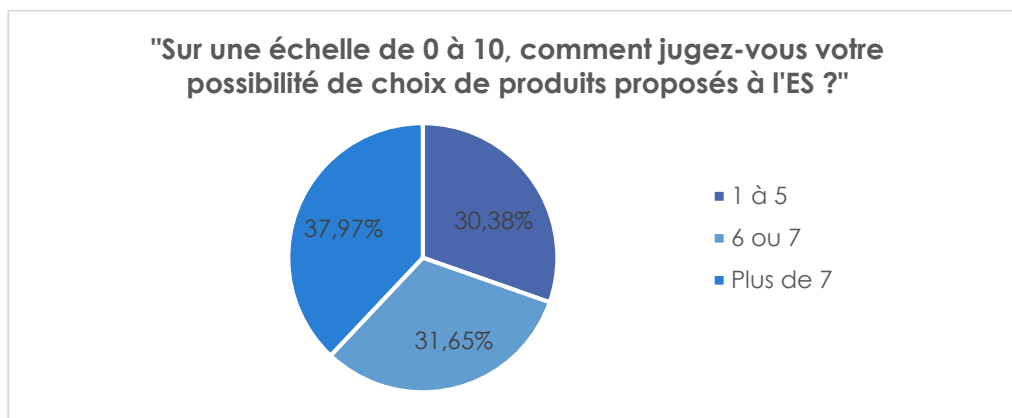
Sinon, quel(s) type(s) de produit aimeriez-vous pouvoir y trouver aussi ?



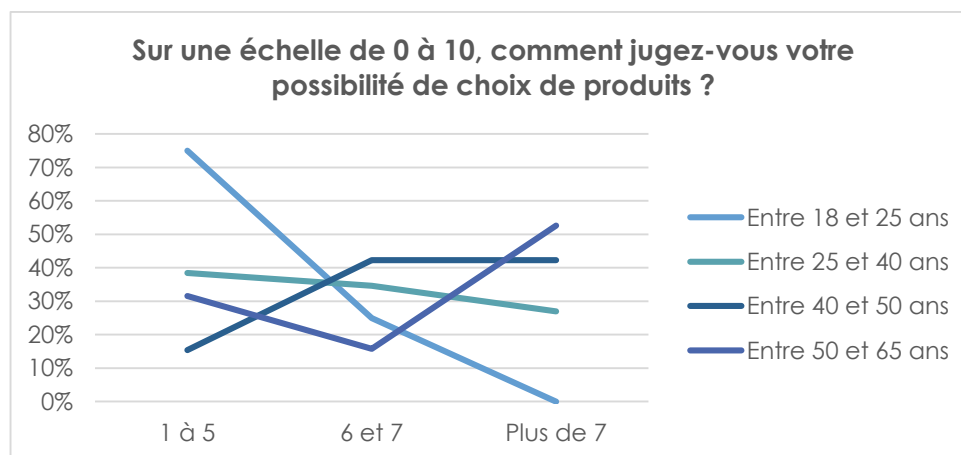
Logiquement, la réponse à cette question dépend de chaque ES. Au sein des ES fréquentées par un public culturellement diversifié, l'éventail de produits souhaités correspondant aux habitudes alimentaires des usagers est plus large comparé aux ES principalement fréquentées par des usagers qui ont des habitudes alimentaires assez comparables.



La question concernant le choix des produits est celle qui recueille le moins de cotes sur dix positives.

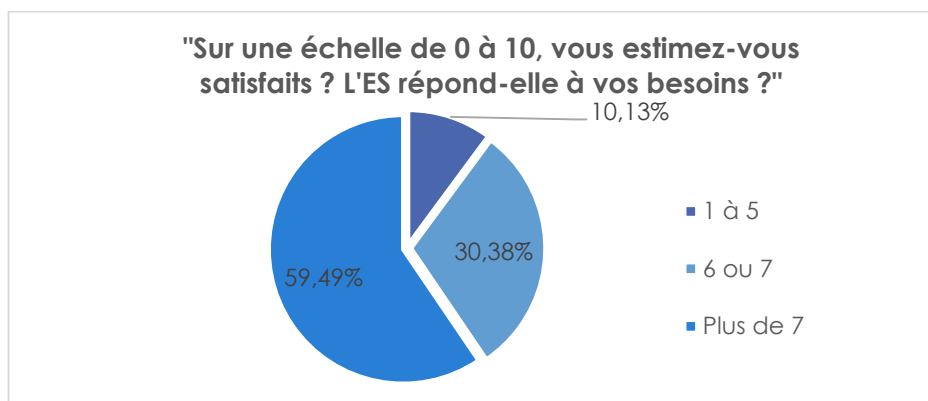


On peut observer certaines particularités : les 4 jeunes de moins de 25 ans ayant répondu au questionnaire estiment tous être moyennement satisfaits ou pas satisfaits quant aux produits de consommation proposés. Hormis les plus de 65 ans (« n » limité), on observe que **plus les répondants sont âgés, plus ils s'estiment très satisfaits quant à l'offre de produits de leur ES** (de 0% à 52,5%).



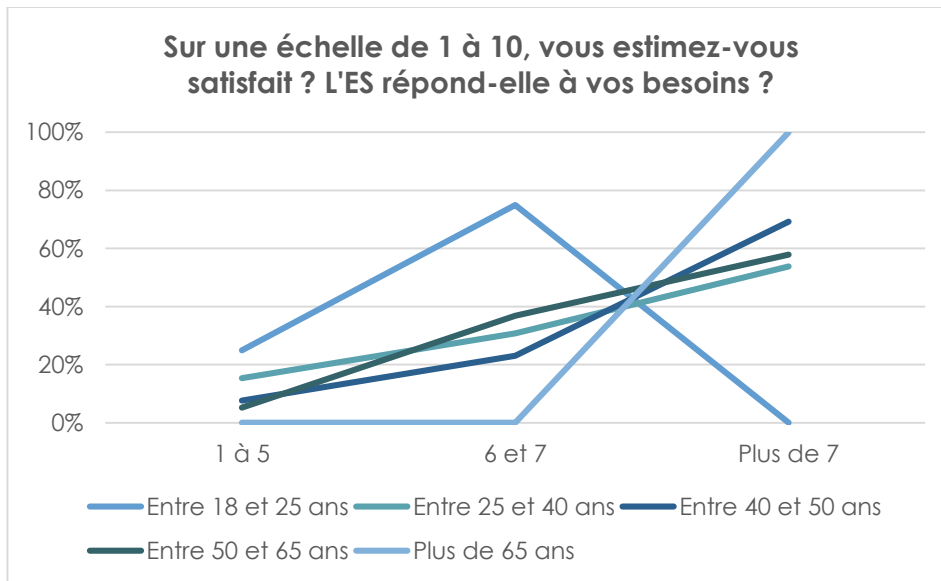
Les ménages les plus grands sont proportionnellement les plus satisfaits de l'offre de produits proposée par l'ES. Aucun des répondants dont la principale source de revenu provient de la mutuelle ou déclarant ne pas recevoir de revenu attribue une cote négative à l'offre de produits proposée par l'ES.

Près de 60 % des répondants attribuent une cote de plus de 7/10 quand on leur demande d'évaluer leur satisfaction générale du service et de la réponse du service à leurs besoins.

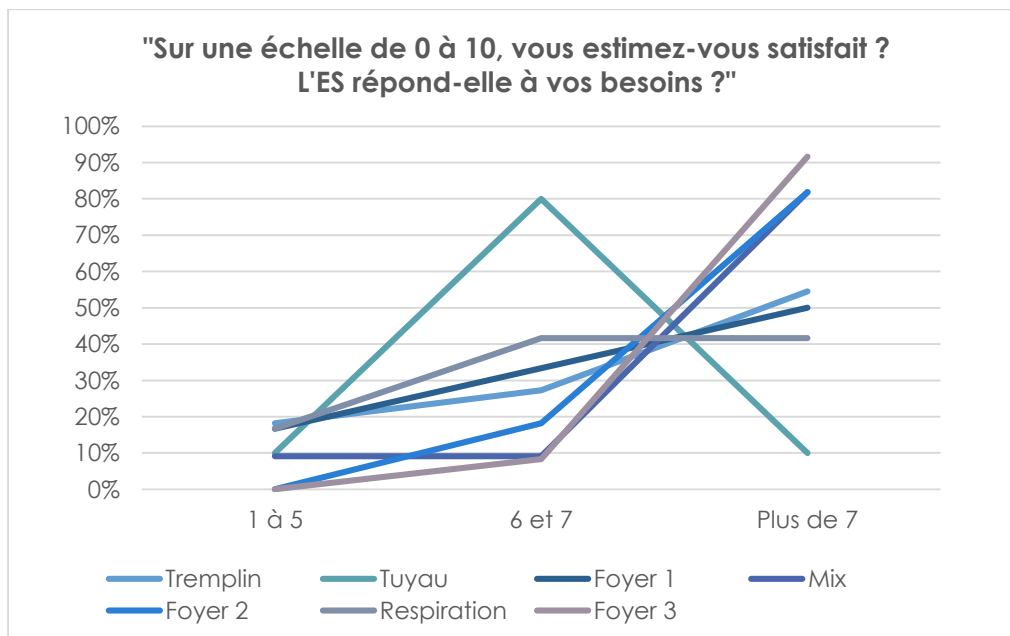


Il n'y a pas de lien explicatif entre ces résultats et les variables descriptives du genre, du dernier diplôme obtenu, de la taille du ménage, des familles monoparentales. Néanmoins, certains points peuvent être observés quand on lie ces résultats au revenu des ménages et à l'âge des répondants. **Aucune des personnes les moins aisées (revenu 'mutuelle' ou 'pas de revenu') estiment ne pas être satisfaites** (entre 0 et 5 /10) **et elles sont plus nombreuses** (respectivement 71,5% et 66,5%) **que les autres à s'estimer très satisfaites**. Notons toutefois que le nombre de personnes sans revenu de notre échantillon (« n ») est limité. Les 4 personnes travaillant à temps plein répondent également être tous « très satisfaites ». Dans ce cas particulier, il s'agit principalement de personnes en situation de médiation de dettes.

Bien que ce que le lien ne soit pas significatif, on observe **une tendance montrant que plus on est âgé, plus on est très satisfait** et parallèlement, plus on est jeune, plus on est peu satisfait de l'ES.



Cette question est également statistiquement corrélée à l'ES fréquentée. On remarque que l'idéal-type « Tuyau » rencontre, d'assez loin, le moins d'appréciations positives, la plupart des personnes s'estimant moyennement satisfaits. Trois tendances peuvent s'observer : le groupe des « très satisfaits » (Foyer 3, Mix, Foyer 2), le groupe des « satisfaits » (Tremplin, Foyer 1, Respiration), le groupe des « moyennement satisfaits » (Tuyau). On peut faire l'hypothèse que la satisfaction des usagers dépend aussi de l'investissement de la fonction sociale, surtout lorsqu'il s'agit d'un service pensé au long-court, structurel dans l'équilibre des ménages.



De nombreux témoignages convergent vers l'idée que l'ES offre une bonne base de l'alimentation de tous les jours. On y retrouve les denrées de « première nécessité ».

« L'ES, on y trouve le nécessaire (le shampoing, le bain, les biscuits pour les enfants, le lait,...), ce dont on a besoin tous les jours. Après, il y a les "options" »

« L'ES nous permet de vivre plus décemment. Ce ne sont pas des produits de luxe, c'est ce dont les gens ont besoin pour vivre »

En cela, elle répond à un besoin des plus élémentaires, ce qui explique sans doute le soulagement qu'elle représente pour de nombreux bénéficiaires.

« Manger est la priorité »

« C – Franchement, c'est une aubaine.

D – Dans l'ES, oui, il manque 2 ou 3 petites choses, mais dans la règle générale, il y a quand même des bases assez bonnes. Donc à partir de là, on peut compléter notre nourriture. Ça, c'est une certitude.

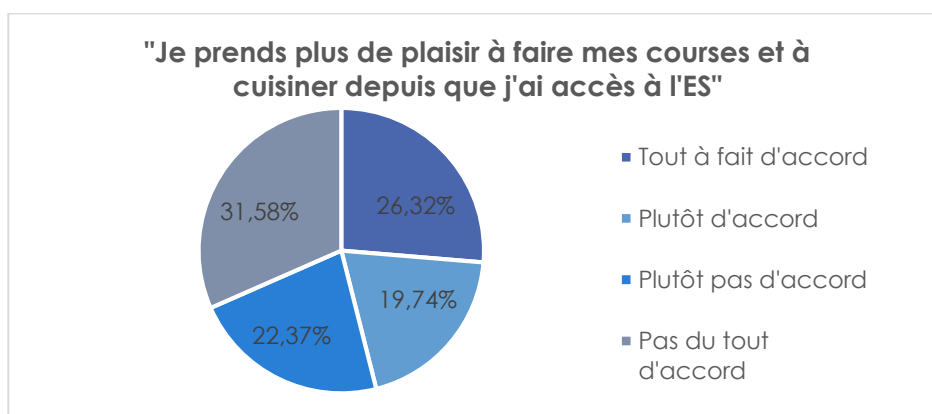
C – On a tellement plus que si on allait chez Aldi, ou Lidl faire des courses. On peut acheter tellement plus ici... »

D'autres en revanche semblent moins satisfaits et estiment que leurs besoins demeurent insuffisamment couverts par le recours à l'ES. Soit parce qu'ils ne retrouvent pas les produits dont ils ont besoin au quotidien, en raison parfois d'habitudes alimentaires « atypiques », ou en tout cas différentes de celles de l'ES (cf. « Impact perçu sur les habitudes de consommation »). Soit parce qu'ils trouvent leur budget insuffisant.

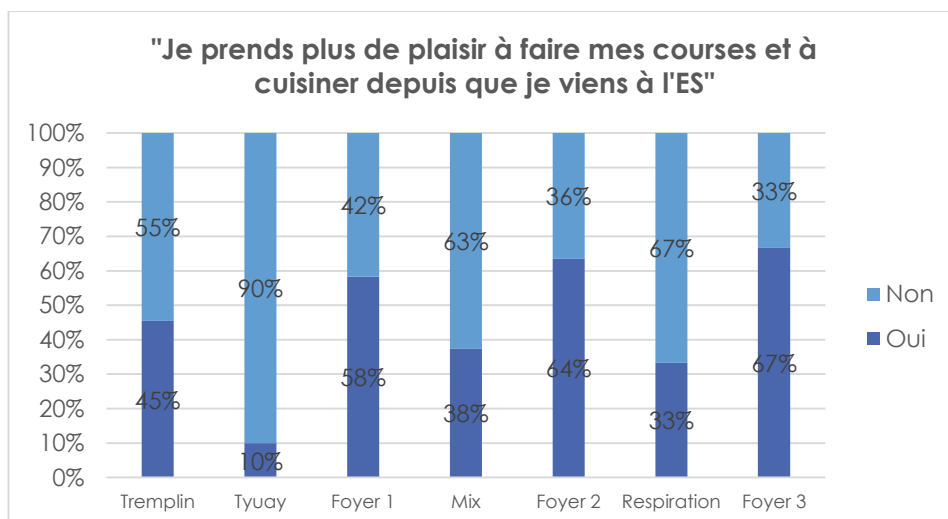
« E – Je trouve que c'est vraiment un complément de nos courses, mais on ne sait pas faire nos courses ici. Essayez de faire un repas complet ici, il n'y a pas. Il y a quelques viandes surgelées, il n'y a pas de pommes-de-terre, oui, des croquettes il y en a, mais on ne peut pas se faire un repas complet normal ici. Peut-être un ou deux, mais on ne peut pas se nourrir avec ce qu'il y a ici, c'est un complément. Je trouve que ce qui est bête, c'est tous les produits, les bougies, les trucs qu'on met dans les prises et tout ça, je trouve ça facultatif. Je ne vois pas l'utilité de vendre ça, on se passe bien de mettre un truc dans une prise quand on n'a pas beaucoup d'argent »

- *Impact perçu sur le bien-être* : « ça nous soulage »

46% des sondés font état d'un certain plaisir à faire leurs courses, à cuisiner depuis qu'ils fréquentent l'ES.



Ces chiffres dépendent fortement de l'ES fréquentée (p-value<0,01). Dans certaines ES, particulièrement celles de type « Foyer », il y a davantage de personnes qui expriment être d'accord avec cette affirmation que de personnes qui ne sont pas d'accord.



Pour beaucoup de ces personnes, l'ES représente un soulagement, « une bouée de secours », « une bulle d'air », que ce soit dans l'aide matérielle et alimentaire qu'elle apporte, ou dans sa dimension sociale et humanisante.

« D – Oui, moi je me rebooste un peu, ça m'a vraiment sorti la tête hors de l'eau. On ne s'imagine pas, on n'y pense pas quand on n'a pas besoin. On travaille, on y va, allez, on a des sous, on paie ses factures et tout. Mais c'est vrai qu'une fois que ça commence, on se dit « wah ! Mon Dieu, qu'est-ce qui se passe ?! Au secours ! ». On ne sait plus rien payer, etc. »

« B – On mange quand même différemment, et quand même un peu plus. C'est moins stressant en tout cas, on ne se dit pas 15 jours après « merde on est à court ». Parce que les enfants, je ne les avais même pas tout le temps, je les avais une fois sur deux, ici je les ai 24h/24. C'est vrai que quand on a des hommes dans la maison, plus une enfant qui est allergique au lactose, c'est pas facile à gérer. C'est vrai que maintenant, c'est plus confortable. On mange plus varié aussi. Psychologiquement, c'est moins stressant. A la limite, tant qu'on sait que les enfants ont à manger, c'est ça le principal. De pas devoir se tracasser de comment on va faire pour les 15 derniers jours du mois »

« On recharge les batteries quand on vient ici, vous n'imaginez même pas. La nourriture, ok, c'est essentiel. Mais un être humain a d'abord besoin de contacts. Le CPAS fait des siennes en disant : « Comment consommer moins ? » mais, chez nous, on coupe les centimes en 4, alors quand on nous dit comme faire son savon, c'est dévalorisant ! Ils nous disent aussi de faire attention aux dépenses en alcool... Mais ici, ce sont des saintes. On ne rend pas compte... On peut avoir des dépressions dans la vie. Venir ici m'a peut-être aidé à ne pas tomber plus bas, à aller plus loin »

« Il y a une forme de légèreté en faisant mes courses ici, j'ai accès à des produits que je n'achèterais pas ailleurs ; on peut se dire « tant pis si je me fais plaisir, je peux un peu ». On consomme moins stressé. A la toilette, on n'est pas obligés de compter tous les coups »

Plusieurs répondants évoquent aussi l'impact que peut avoir la pauvreté sur l'alimentation et, par voie de conséquence, sur la santé et le bien-être. D'où l'importance de la demande d'une nourriture de qualité.

« C'était un peu serré, on était obligés de manger des choses qui ne sont pas toujours très bonnes pour la santé. C'est vrai qu'on l'a ressenti. Maintenant, c'est en train de changer, parce qu'on a de nouveau des fruits et des légumes, mais ça se sent sur la santé, vraiment. Les enfants, déjà, ils sont beaucoup plus souvent malades en mangeant des trucs modifiés, en mangeant des « crasses ». Maintenant, on voit la différence, oui »

« On est "déformés", mon mari et moi, par notre métier. On travaille dans la santé et la nutrition. Donc on ne consomme pas du tout de produits blancs. Je suis convaincue que l'alimentation joue un rôle très important dans l'équilibre psychologique. Or quand on a un accident de vie, on a des difficultés au niveau psy et au niveau financier, qui font qu'on mange de moins bonne qualité, et ça forme un cercle vicieux, ça empire. C'est biochimique : manger sainement aide à se sentir mieux psychologiquement »

« LM – Du coup avec les difficultés financières, vous avez dû changer certaines habitudes au niveau de l'alimentation ?

B – Quand même oui, moins de viande, moins de poisson, c'est normal. On essaye de remplacer par des protéines végétales, on a dû s'habituer. Mais en soi, on ne manque de rien »

- *Impact perçu sur les habitudes de consommation*

Grâce à la possibilité de choix qu'elle offre, l'ES s'adapte davantage que les colis aux habitudes alimentaires de chacun.

« A l'ES, on peut choisir. Dans les colis, il y a du lait alors que je ne bois pas de lait, idem pour les plats préparés, les conserves, etc. J'ai recommencé à ouvrir des conserves depuis que je viens à l'ES mais normalement, je n'ouvre pas de conserves. Mais comme je peux commander des fruits et des légumes, c'est bien, ça correspond plus à ma façon de me nourrir »

« D - Comme ma femme aime bien cuisiner et qu'on aime bien faire ça nous-mêmes aussi, c'est fort avantageux. Tout ce qui est sec, farine, sucre, voilà, c'est la base de tout »

N'empêche, la précarité et le recours à l'aide alimentaire forcent de nombreux usagers à remodeler ces habitudes. Ceci vaut plus particulièrement pour les bénéficiaires entretenant des cultures alimentaires plus « atypiques », c'est-à-dire plus éloignées de celle proposée par l'ES : alimentation bio, alimentation anti-allergique, habitudes culturelles, etc.

« C'est pas un supermarché, c'est une aide. On ne fait pas ses courses de la même manière, on ne va pas avec une liste, sinon on ne trouve rien de ce qu'il faut. On s'adapte en fonction de ce qu'il y a, on prend ce qu'il y a. Ici, c'est de la première nécessité, c'est ce dont on ne peut pas manquer »

« F – En plus, je suis allergique à des tas de produits, à l'hôpital, n'importe quel produit qui passe, je fais des crises d'asthme (...) Les shampoings, c'est l'éternel problème (...) Du coup je ne peux pas les acheter ici. (...) Il faut que je prenne Eucerin, mais ça coûte cher. Pour la douche, Sunlight, ça va. Et la lessive, Ariel.

LM – Et ça vous les trouvez ici ?

F – Non, ça il faut que j'achète ailleurs. Et alors les adoucissants hypoallergéniques, bien sûr.

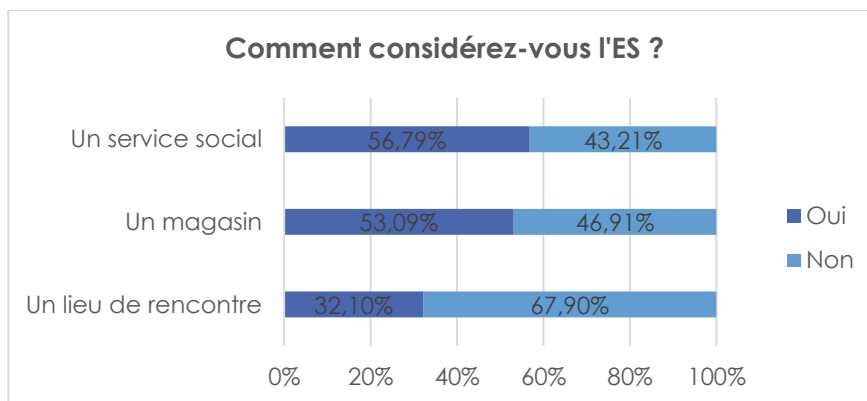
LM – Quelle proportion de vos courses vous faites ici, plus ou moins ?

F – Moi je fais le lait, les jus de fruit, je prends de la farine, parce que je fais pas mal moi-même, le sucre, les conserves, quelques fois les produits, quand c'est pour lessiver des noirs, je peux prendre les lessives ici, puisque je mets l'hypoallergénique après, ça va. Mais je rince toujours une fois en plus »

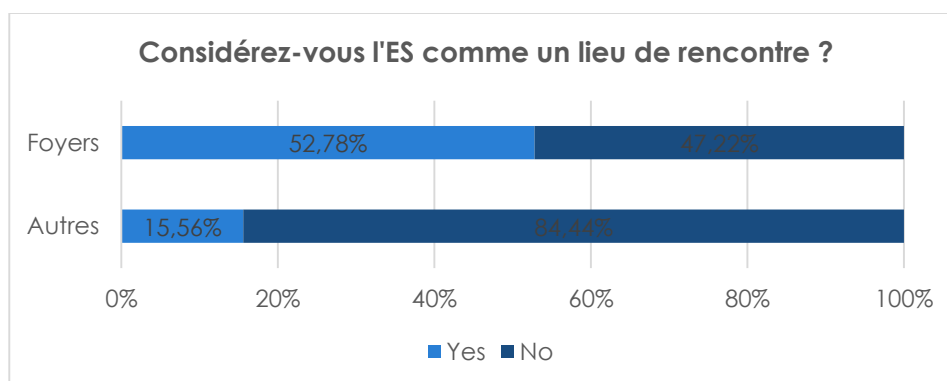
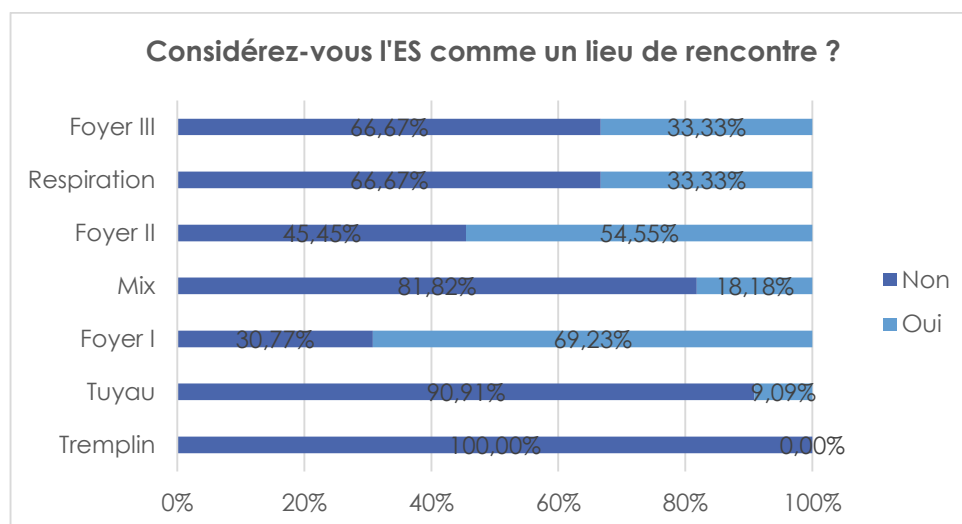
- *Représentations*

Lorsqu'on interroge les personnes sur leurs représentations de l'ES, on se rend compte que les réponses données sont mixtes. Il était possible de donner plusieurs réponses à cette question et il n'est pas rare que les personnes interrogées cochent les trois réponses proposées. 60% des personnes

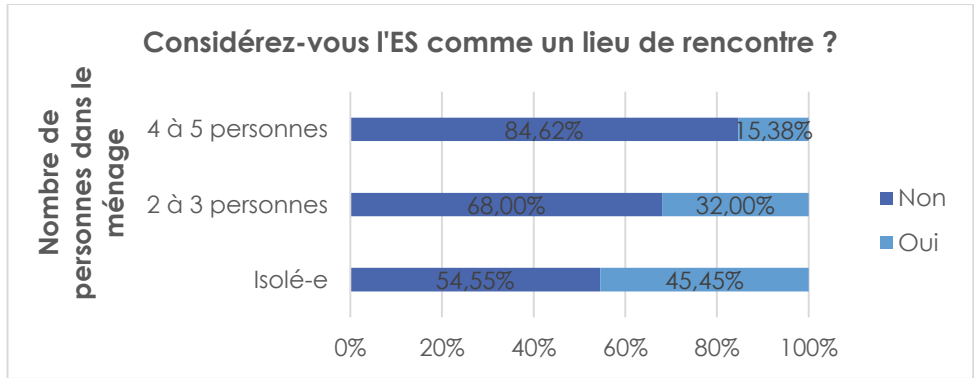
interrogées considèrent que l'ES est un service social, 53% l'apparentent à un magasin et quelques 32% la voient comme un lieu de rencontre.



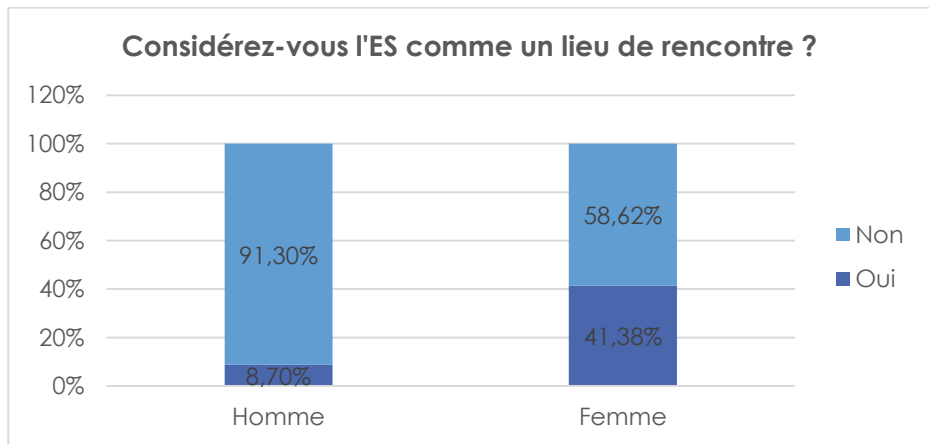
De nouveau, ces réponses sont fortement liées au type d'ES fréquentée (p-value<0,01). Les ES de type « Foyer » et « Respiration » sont davantage considérées, par leurs usagers, comme **des lieux de rencontre** (p-value<0,01).



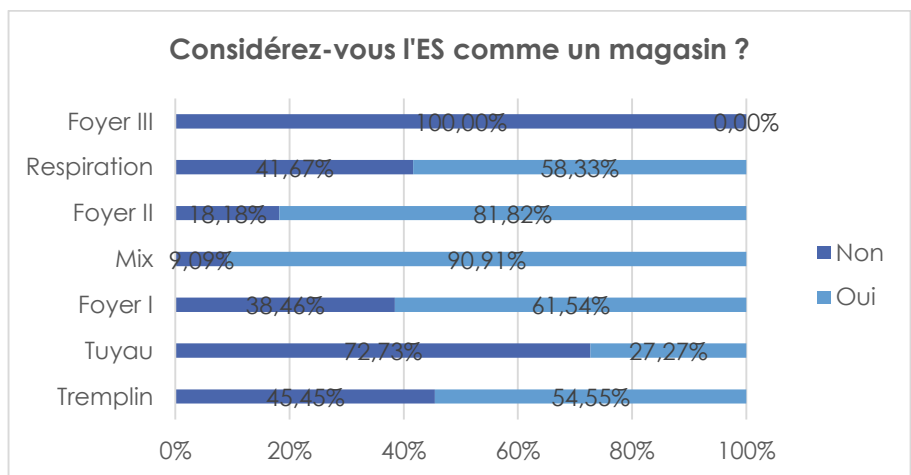
On remarque également un lien potentiellement significatif entre les représentations de l'ES comme un lieu de rencontre avec la taille du ménage (p-value=0,06). **Plus a taille du ménage est importante, moins l'ES est considérée comme un lieu de rencontre.**



On observe également une relation très forte entre le genre et la représentation de l'ES comme un lieu de rencontre, **les femmes étant plus nombreuses (41,5% versus 8,5%) à considérer que l'ES est un lieu créateur de lien social.**

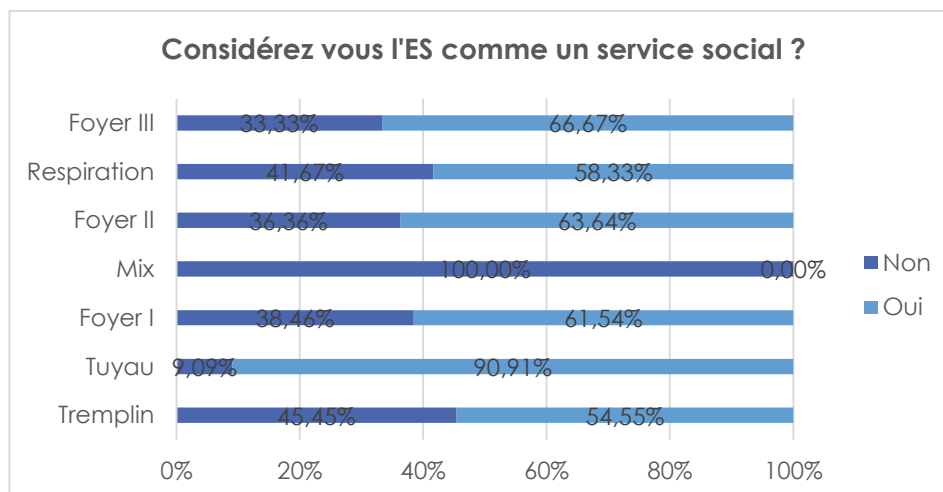


Parallèlement à ces chiffres, on observe des résultats presque inversés lorsque l'on met en lien **les représentations de l'ES comme un magasin** et les différentes ES.



« C'est comme un petit magasin, c'est comme un Delhaize, à part qu'on a des % »

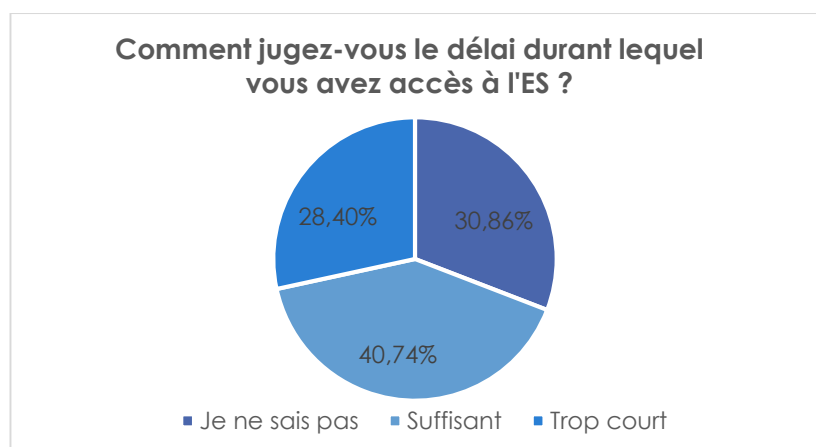
Bien que le lien statistique soit moins fort ($p\text{-value} < 0,05$), on observe une corrélation entre **la représentation de l'ES comme un service social** et les différentes ES. Cette représentation est en partie liée au lien qui préexiste entre l'ES et le CPAS de la commune, lien très fort et structurel dans certains cas. Dans le cas où l'ES est située dans une Maison Croix-Rouge indépendante du CPAS ou constituée en association indépendante, les représentations varient.



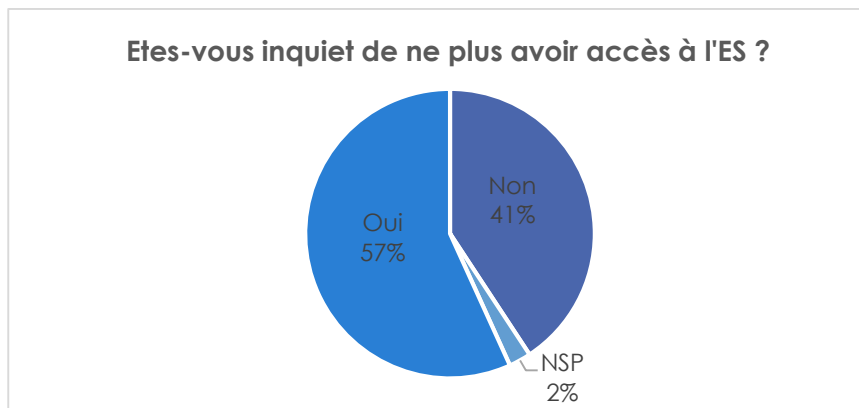
d. L'après : des projections plus ou moins anxiogènes

« LM – Et ça te fait un peu peur l'idée de ne plus avoir accès à l'épicerie ?
 D – Oui, quand même, parce que côté revenus, il n'y a pas de changement. Du coup, je vais ressentir ce que je ressentais avant, qui a fait qu'on m'a orientée vers l'épicerie. Donc c'est quand même un dispositif assez important et qui moi m'a beaucoup aidée »

28,5% des répondants jugent le délai d'accès à l'ES comme étant « trop court ». Il faut cependant prendre ces chiffres avec précaution. En effet, beaucoup de sondés estiment ce délai « suffisant » parce que, selon eux, l'abonnement à l'ES se renouvelle automatiquement tant que leur situation n'évolue pas.

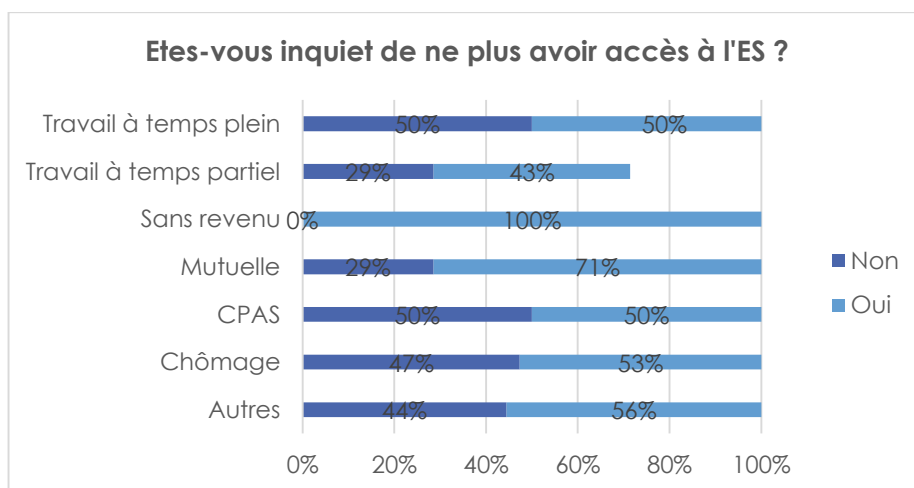


Même constat pour la réponse à la question ci-dessous même si l'on remarque une part plus importante de personnes (57%) s'estimant « inquiets » de ne plus avoir accès à l'ES.



Il est par ailleurs assez frappant d'observer qu'une grande partie des personnes n'envisagent pas l'après ES sans aide alimentaire. 32% disent qu'ils feront appel à d'autres formes d'aide alimentaire après leur passage à l'ES (colis, restaurants sociaux, etc.), 20% disent qu'ils feront appel à des proches pour les aider dans leur alimentation, 22% expliquent qu'ils se « débrouilleront », en ce on entend des pratiques diverses et variées bricolées pour joindre les deux bouts (récolte d'invendus sur les marchés, confection artisanale des produits d'hygiène, ratissage des champs de légumes et pommes de terre, potagers, chasse aux tous petits prix, etc.). Seuls 37% des sondés disent qu'ils se rabattront uniquement sur les supermarchés classiques les moins chers (Aldi, Lidl principalement) sans aide extérieure (SAA ou proches) ou techniques particulières (systèmes D).

On observe également un lien statistiquement significatif ($p\text{-value}=0,01$) entre le fait d'être inquiet pour l'avenir et la principale source de revenu du ménage. **Les personnes sans revenu et les personnes dépendantes d'une allocation de la mutuelle s'estiment les plus inquiets** (respectivement 100% et 71%).



On n'observe pas de lien entre le fait de s'exprimer inquiet et d'autres variables descriptives telles que le niveau de diplôme, la taille du ménage, l'âge, le genre, les famille monoparentales.

Certaines personnes, parfois dans une sorte de résignation fataliste, ne redoutent pas particulièrement l'« après épicerie ». Soit parce qu'elles n'en

perçoivent pas un impact important ou qu'elles estiment pouvoir s'en passer relativement facilement ; soit parce qu'elles ont bon espoir que leur situation s'améliore ; soit parce qu'elles ont confiance dans le fait qu'elles y auront accès aussi longtemps que nécessaire.

« C - Je n'ai pas vraiment peur de ne plus avoir accès à l'ES, on referait comme avant, on vivrait avec nos moyens. Avant on n'avait pas l'ES, on faisait sans. Mais c'est un coup de main très important, surtout pour les enfants. Parce que nous on peut s'adapter, mais les enfants c'est plus difficile. C'est vraiment un gros coup de main qu'ils nous donnent. Sinon on se débrouille »

« Un an c'est bien, car la situation change d'un an à l'autre. Ma femme cherche du travail, dernièrement on l'a appelé pour un poste qui se libère dans une école, si la situation change, on va céder la place à quelqu'un d'autre qui en a plus besoin. C'est une solution temporaire, renouvelable chaque année. Il ne faut pas en profiter à long terme, il y a d'autres gens, c'est logique »

Beaucoup expriment aussi ce souci de « ne pas en profiter », de « laisser la place à d'autres qui en ont besoin ».

« B - Oui, donc c'était vraiment provisoire. Je sais qu'il y a beaucoup de gens qui attendent, donc le but c'est pas de profiter non plus de ce service et de ne pas penser à ceux qui sont aussi dans la difficulté »

Mais certains bénéficiaires appréhendent l'après-épicerie, surtout quand le temps d'accès à celle-ci est strictement limité. On s'habitue à un certain « confort » auquel il faut renoncer une fois l'accès terminé, ce qui peut générer *in fine* plus de frustration que de mieux-être si les conditions de la situation de départ se trouve inchangées.

« D - Il faudrait dire qu'il faut revoir le temps d'accès. (...) c'est une aide, qui fait beaucoup de bien, mais quand ça s'arrête, si les revenus ne suivent pas, ça risque encore de créer beaucoup plus de frustration que de bien, parce que la personne pendant 1 année s'est habituée à accéder à certains produits. Du coup, elle doit réapprendre à faire face à cette difficulté. Tu étais dans une dynamique où c'était dur dur dur, et puis on te facilite un peu la tâche pendant 1 année, mais en réalité, en te facilitant la tâche, ça t'aide à ce que ça ne soit plus dur, mais tant que le revenu reste le même, ça ne permet que d'avoir des affaires pour moins cher parce qu'après, on revient à la même situation. Par contre, si c'était dur, tu passes à l'épicerie et qu'au moment de l'épicerie, quelque chose se passe au niveau de tes revenus, que ça change, la suite sera autre qu'avant. Ou alors si pendant que tu passes à l'épicerie, mais pour ça il faut faire de la magie, tu arrives à savoir comment avoir les mêmes produits ailleurs. Ça risque d'être encore plus dur de revenir à la situation de départ »

« C'est comme si on se préparait à une guerre, on fait des réserves quand on peut, d'huile, de pâtes, etc. Parce qu'après 3 mois sans épicerie, on sera précaires »

« LM – Et le fait que ça soit limité dans le temps comme ça, à un an, est-ce que c'est quelque chose qui vous angoisse, qui vous stresse ?

A – Là, ça va bientôt terminer, au mois d'avril, donc ça me stresse un peu, parce que j'ai encore des choses à payer, des dettes à payer, donc ça me stresse un peu, je me dis que c'est bientôt terminé et qu'il faut que je mette de l'argent de côté, que je voie au niveau de mon budget, ce que je peux acheter et qui n'est pas cher, voire gratuit, que je voie s'il y a des magasins qui proposent des trucs gratuits, ou dans les marchés »

Conclusion : un système à développer, avec une attention particulière à l'accueil et au choix des produits

Sur base des paroles d'usagers récoltées et des analyses réalisées, quelques enseignements et pistes de « recommandations » se dégagent.

Au niveau des repères de gestion, plusieurs personnes ont exprimé le souhait d'avoir à leur disposition des « **outils de gestion** ». Ceux-ci peuvent être très simples, comme un ticket de caisse permettant de comparer les prix avec les grandes surfaces et d'évaluer le crédit restant à l'ES. Nombreuses sont celles qui désirent en voir le **montant augmenté**, afin de dégager davantage d'économies dans le budget du ménage et de couvrir d'autres besoins (santé, nourriture, transports,...).

En ce qui concerne la dignité, les personnes ont beaucoup insisté sur l'importance de l'**accueil** et de la possibilité de **choix**. Ces deux aspects sont donc à travailler de façon continue et prioritaire. Evoqué moins spontanément, l'**acte de paiement** comme préservant la dignité divise davantage les usagers rencontrés. Il apparaît important pour une partie d'entre eux, et suscite l'indifférence voire la critique des autres. Il semble néanmoins permettre à certains bénéficiaires de sortir de cette posture d'éternels récipiendaires passifs pour se positionner davantage comme des clients, autorisés à poser des choix et à exiger.

L'accueil renvoie au premier chef à la **posture des bénévoles et travailleurs**, à développer dans le sens d'une bienveillance et d'un non jugement, à travers l'intervision, la formation, etc. Mais dans les discours, l'accueil renvoie aussi à la **qualité des infrastructures** et de l'agencement des lieux, auxquels une attention toute particulière doit donc être portée. Attendre son tour dans un local accueillant et chaleureux, faire ses courses dans un espace bien agencé, etc., revêtent beaucoup d'importance pour de nombreux bénéficiaires et diminue la « violence symbolique » des organisations qui proposent l'aide et que peuvent percevoir les personnes par ailleurs déjà exclues et démunies. La première visite revête, à l'égard de l'accueil, une importance particulière pour les usagers. Finalement, les questions faisant état des liens horizontaux/verticaux tissés au sein de l'ES montrent également que pour un certain public, les liens privilégiés tissés avec des bénévoles sont considérés comme des liens d'inclusion sociale positifs et porteurs.

Le choix des produits constitue un point crucial. Il semblerait qu'on attende de l'ES qu'elle réponde *a minima* aux « besoins de base », sans que ceux-ci ne puissent être définis de façon précise et universelle, tant ils varient d'une personne et d'une famille à l'autre. Il s'agirait donc pour elle d'**offrir la base la plus large possible**, avec des produits « **de qualité** ». On note une forte demande pour une offre élargie de produits frais (fruits, légumes, produits laitiers, œufs, pain, viande fraîche, etc.). En effet, « l'alimentation saine » semble être de plus en plus investie, à des degrés divers, dans toutes les couches socio-économiques de la population, comme un levier fondamental vers une meilleure santé et un plus grand bien-être. Les petits « luxes », les petits « plus », n'en restent pas moins appréciés, mais à défaut, l'économie réalisée à l'ES permet aussi de se les permettre au supermarché. On notera aussi

l'intérêt exprimé par plusieurs personnes de **retrouver à l'ES des « produits chers »**, ceux qu'on peut difficilement se permettre au supermarché et sur lesquels on réalise la marge la plus importante en l'achetant à l'ES. Outre cela, deux « bonnes pratiques » nous ont été mentionnées et méritent selon nous d'être reprises au rang des recommandations. Il s'agit premièrement de la **consultation des bénéficiaires sur leurs besoins et leurs envies** en termes de produits, via des réunions ou un sondage, par exemple. On citera deuxièmement la **possibilité de commander** développée par certaines ES pour permettre l'approvisionnement en produits plus « atypiques » et ainsi couvrir des besoins plus spécifiques.

Les pratiques de « consultation » évoquées ci-dessus constituent une forme parmi d'autre de participation. On l'a vu, les usages et attentes à ce niveau varient fortement d'une personne à l'autre, notamment en fonction de l'âge et de la taille des ménages. Certaines personnes formulent des retours très positifs sur leurs expériences de participation. On ne peut dès lors qu'encourager les ES à **développer les opportunités de participation** dans toute leur diversité, dans une optique de capacitation et d'échange, **ainsi que les espaces et temps de convivialité**, tout en **laissant le choix aux personnes d'y accrocher** ou pas et en reconnaissant la légitimité des limites que chacun pose à la participation. Une attention particulière devrait être portée au public le plus défavorisé sur les plans culturel et économique et le plus isolé (souvent des personnes âgées seules) qui semble davantage vivre dans le repli, la honte et le sentiment d'inutilité.

En termes de mixité, les avis sont aussi partagés, comme l'indique la tension palpable dans les discours entre envie d'inclusion et besoin d'entre-soi. Un bon compromis pourrait résider dans le fait de **préserver l'entre-soi créé par l'ES** pour ce qui concerne la fonction économique et alimentaire, **tout en ouvrant ses activités de participation sociale à un public plus large et plus mixte**.

La question de la durabilité de l'impact laisse clairement entrevoir le côté anxiogène que représente pour de nombreuses personnes la limitation stricte du temps d'accès. Certes, il est un temps de répit qui fait du bien sur le moment, mais si les conditions matérielles demeurent inchangées au terme de l'échéance, le retour aux difficultés de départ est envisagé avec beaucoup de crainte. Un consensus se dégage sur l'idée de repenser la limitation de la durée. La plupart s'accordent à dire que l'**accès** à l'ES doit être réservé aux personnes dont l'état de besoin est attesté, et que celui-ci doit être réévalué régulièrement, mais qu'une fois octroyé, on doit pouvoir compter dessus **aussi longtemps que cela s'avère nécessaire**. Notons également que les personnes les plus précarisées de la société semblent, *de facto*, exclues du système des ES et que les usagers les moins aisés, bien qu'ils s'estiment très satisfaits de l'ES, ne considèrent pas que les ES contribuent à les soulager sur le plan financier. Par ailleurs, un nombre important d'usagers (63%) affirment qu'ils ne pourront pas s'en sortir seuls à leur sortie du dispositif ES. Finalement, la question de l'accessibilité géographique est un frein majeur à l'accès et à la fréquentation des ES par les publics qui en ont besoin, particulièrement dans les zones rurales ou semi-urbaines.

Les combinaisons avec d'autres modalités d'AA sont perçus généralement positivement si et tant que les conditions garantissant la dignité des personnes (choix et qualité des produits, accueil), une bonne organisation (temps d'attente, etc.) sont respectées. A cet égard, le système des ES semble le plus à même de répondre aux critères de choix et de qualité des produits souhaité par les usagers.

Pour conclure, plusieurs bénéficiaires rencontrés nous ont amenées à lever le nez de notre questionnaire et à prendre un peu de hauteur, en considérant les ES avec un certain recul. Ils nous rappellent le **contexte socio-économique** dans lequel ces ES et les situations de précarité qu'ils vivent s'inscrivent. Ce faisant, ils expriment aussi un vif sentiment d'injustice, parfois teinté de révolte, par rapport à un système politico-socio-économique qui exclut, de façon durable et structurelle, une part croissante et de plus en plus diversifiée de sa population. Ils nous invitent à ne pas oublier cet aspect des choses lorsqu'on s'emploie à lutter contre la pauvreté et qu'on leur bricole des solutions partielles leur permettant tout juste de garder la tête hors de l'eau. Ils nous enjoignent de garder à l'esprit que ces solutions partielles sont en réalité structurellement nécessaires dès lors que le RIS se situe sous le seuil de pauvreté, dès lors qu'une personne qui se retrouve sur la mutuelle suite à une maladie ou un accident se retrouve avec 500EUR/mois, dès lors qu'il n'y a pas d'emploi pour tous, dès lors que...

Notons enfin que le matériau récolté à l'occasion de ce projet s'est avéré extrêmement riche, et qu'il mériterait certainement d'être exploité sous de multiples autres angles. Au-delà du vécu des ES, la parole d'usagers ainsi recueillie fournit plus largement de précieuses informations sur les expériences qui peuvent être faites des situations de pauvreté et de précarité.

Principale bibliographie

- ADAM, F., CHAIDRON, A. (2010). *Etat des lieux sur les épiceries sociales et création d'un réseau d'épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles*, Crédal/FdSS
- ANDRIEU, E., CAILLEVET, F., LHUISSIER, A. (et al.) (2005-2006), *L'alimentation comme dimension spécifique de la pauvreté. Approches croisées de la consommation alimentaire des populations défavorisées*. Les Travaux de l'Observatoire, pp.247-277
- CESAR, C. (2005). *Comportements alimentaires et situation de pauvreté. Aspects socio-anthropologiques de l'alimentation des personnes recourant à l'aide alimentaire en France*, Etude Abena
- DE GAUEJAC, V. (2008). *Les sources de la honte* (2^{ème} ed.), Lonrai : Desclée de Brouwer
- DRIESSENS, K., HUBERT, F.-O. FRANSSEN, A. (et al.) (2012). *Recherche-action concernant les possibilités intégrantes et activantes de l'aide alimentaire en y associant les bénéficiaires d'une manière active*, CES/Réseau MAG

- LABISO, *L'aide alimentaire : dépasser l'histoire locale d'un colis alimentaire*, Cahier 73-74
- MALANDRIN, G. (2004). *Le regard des usagers sur les épiceries solidaires : une évaluation sur trois sites*, Centre Walras/CNRS : Lyon
- MAUSS, M. (2007). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques (1925)*, Introduction de Florence Weber, Quadrige/Presses universitaires de France, 2007
- PAUGAM, S. (2015). *La disqualification sociale* (5^{ème} ed.), Paris, Presses Universitaires de France
- RECOURS, F., HEBEL, P. (2006). *Les populations modestes ont-elles une alimentation déséquilibrée ?* Cahier de recherche N°232, Credoc
- SERRES, L. (2014), *L'aide alimentaire en France appliquée aux épiceries sociales et solidaires*, Université de Toulouse

Annexes

La typologie de Serge Paugam

La typologie de Serge Paugam¹⁴

Serge Paugam distingue trois types de populations en situation de précarité économique et sociale : les fragiles, les assistés et les marginaux. Au sein de ces catégories, il distingue sept types d'expériences vécues : L'expérience de la fragilité intériorisée, l'expérience de la fragilité négociée, l'expérience de l'assistance différée, l'expérience de l'assistance installée, l'expérience de l'assistance revendiquée, l'expérience de la marginalité conjurée et l'expérience de la marginalité organisée.

Les fragiles

« Le problème rencontré par les fragiles est celui de l'apprentissage de la disqualification sociale qui se traduit par une crise d'identité. La fragilité intériorisée renvoie à l'humiliation, au désarroi, au repli sur soi et au ressentiment. Les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés à intervenir auprès de ces individus qui perçoivent négativement l'aide sociale. En bénéficiaire représente pour eux un coût symbolique car la relation aux services d'action sociale contribue à altérer leur dignité. De nature différente, la fragilité négociée est une expérience vécue par les jeunes de moins de 25 ans qui considèrent l'infériorité de leur statut comme une situation temporaire. S'ils refusent d'être assistés, ils utilisent rationnellement des services d'action sociale en attente d'accéder au statut lié à l'emploi définitif. Ils adoptent souvent une position de consommateur qui surprend et entretient l'inquiétude des

¹⁴ S. PAUGAM, *La disqualification sociale*, Paris, PUF, 1991.

travailleurs sociaux. Ceux-ci craignent un glissement insensible vers l'assistance. »¹⁵

Les assistés

L'auteur utilise le concept de carrière morale pour définir le glissement qui s'opère entre les trois formes d'expériences vécues d'assistance. Ainsi, selon lui, les personnes glisseraient petit à petit d'une assistance différée caractérisée par une forte motivation au travail, une dépendance assez forte envers des services d'action sociale, une absence de rationalisation de l'assistance et une relation de distanciation avec les travailleurs sociaux à une assistance revendiquée caractérisée par une absence de motivation au travail, une dépendance très forte envers les services de l'action sociale, une rationalisation importante de l'assistance et une revendication dans la relation avec les travailleurs sociaux en passant par une assistance installée caractérisée par une faible motivation au travail, une forte dépendance envers les services d'action sociale, une élaboration de rationalisation de l'assistance et une appropriation (séduction, coopération) des travailleurs sociaux.

« Ceux qui font l'expérience de l'assistance différée sont généralement motivés par la recherche d'emploi. Malgré une assez forte dépendance envers les services de l'action sociale et les travailleurs sociaux – ce qui n'est pas le cas des fragiles – ils acceptent difficilement le suivi social régulier. (...). La forte motivation à l'emploi traduit tout à la fois un refus de l'identification au statut d'assisté et une volonté avouée de promotion sociale. Il importe ici de souligner que cette expérience correspond au premier stade de l'assistance, c'est à dire à la période au cours de laquelle les personnes assistées éprouvent un sentiment mêlé d'humiliation et d'échec social. Elles n'ont pas encore élaboré système de rationalisation de l'assistance et ne parviennent pas à négocier leur statut, elles ont le sentiment de ne pas être à la hauteur de ce qu'elles devraient être et espèrent donc une amélioration rapide de leur situation. »¹⁶

« L'assistance installée se caractérise par une identification progressive au statut d'assisté. Cela ne signifie pas pour autant une soumission aux services d'action sociale, mais il importe de souligner les traits suivants : une plus faible motivation à l'emploi, l'élaboration de rationalisations pour justifier l'assistance et des stratégies adroites de relation avec le travailleur social. »¹⁷

« L'expérience de l'assistance revendiquée accentue les tendances observées dans l'assistance installée : aucune motivation à l'emploi n'est observable et la dépendance envers les services d'action sociale devient très forte. On constate également la naissance de conflits, passagers ou durables, dans la relation avec les travailleurs sociaux. Ceux-ci acceptent difficilement l'attitude de revendication adoptée par les assistés pour obtenir entière satisfaction à leurs demandes d'aides, le plus souvent financière. Il faut

¹⁵ Ibidem p. 51

¹⁶ Ibidem p. 86

¹⁷ Ibidem p. 92

souligner que cette expérience correspond au dernier stade de la carrière d'assisté. »¹⁸

Les marginaux

« Ceux qui font l'expérience de la marginalité conjurée considèrent que la marge est synonyme de galère et ils ne peuvent plus supporter le caractère arbitraire de ce statut. Quelques années auparavant, certains d'entre eux ont été attirés par les perspectives de découverte de nouveaux horizons ou se sont laissés influencés par la drogue. Dans les deux cas, ils ressentaient un besoin d'évasion qu'ils ont exprimé par ce que j'ai appelé la fuite en avant. Mais cette vie vagabonde et marginale les a souvent affaiblis physiquement et moralement et ne leur a apporté que des satisfactions très dérisoires. (...) Ils prennent conscience qu'il faut modifier leurs comportements et même leur présentation pour trouver plus facilement un emploi. »¹⁹

« La marginalité organisée traduit, au contraire, le renoncement quasi définitif au travail salarié ou à un statut supérieur. Pour ceux qui en font l'expérience, la perspective d'un niveau de vie plus élevé n'est plus un élément mobilisateur. Ils résistent toutefois au stigmata et recherchent un équilibre de vie en exerçant diverses activités dont certaines correspondent à la forme la plus simple et la plus primitive de l'organisation du travail. (...) L'inadaptation aux normes de production et de consommation moderne est ainsi compensée par ce travail informel qui donne sens à leur vie et permet, dans certains cas, d'éviter ou tout moins de résister à la déchéance morale. »²⁰

¹⁸ Ibidem p. 108

¹⁹ Ibidem p. 130

²⁰ Ibidem p. 153

Le descriptif des ES visitées

	ES 1	ES 2	ES 3	ES 4	ES 5	ES 6	ES 7
Ouverture	2010 3x/semaine	Depuis une dizaine d'années 4x/semaine	2008 2x/semaine (mais les bénéficiaires ont un jour « assigné »)	Début 2015 1x/semaine	Octobre 2015 2x/semaine	1x/semaine	2001 1x/semaine
Nombre de bénéficiaires	373 personnes	100-120 familles	60-70 familles	130 personnes	33 ménages	30 ménages	67 adultes et 55 enfants
Approvisionnement	Supermarché (Colruyt, Carrefour, Lidl), plateforme Solifood, récup' d'invendus dans des supermarchés, autres « bons plans » auprès de fournisseurs/producteurs pour certains produits	Goods to give, récup' de palettes de casse de supermarchés, plateforme Solifood, Colruyt	Colruyt, dons d'une marque de lessive, banque alimentaire	Colruyt, pendant un temps, les légumes étaient achetés directement à un producteur bio local. Des collaborations avec Goods to give et Solifood sont en cours de négociation	Colruyt, Delhaize, invendus (boulangers, maraichers), Solifood	Colruyt	Colruyt (Everyday)
Financement	Croix-Rouge, CPAS, subsides ponctuels sur base d'appels à projet	CPAS	CPAS, subside ILDE	CPAS, Services d'aide aux étudiants	Multiplés	Croix-Rouge, CPAS	Croix-Rouge, CPAS
Produits proposés	Produits alimentaires et d'hygiène de base, viande surgelée, produits frais (produits laitiers, oeufs, charcuterie, légumes), produits frais invendus (distribués à prix libre)	Produits alimentaires et d'hygiène de base, produits frais (produits laitiers, oeufs, légumes)	Produits alimentaires et d'hygiène de base, surgelés	Produits alimentaires et d'hygiène de base, certains produits sur commande (langes pour bébé, paniers de fruits et de légumes,...)	Produits alimentaires et d'hygiène de base et de marque Légumes/fruits gratuits en fonction de l'arrivage	Produits alimentaires et d'hygiène de base Produits frais sur commande	Produits alimentaires et d'hygiène de base, produits frais (chicons, poireaux), viande, oignons, échalotes, pommes de terre.

Accès	<p>Enquête sociale externe (CPAS, mutuelles)</p> <p>4x 6mois, mais dans la pratique, beaucoup de bénéficiaires viennent depuis plusieurs années</p> <p>Taux Croix-Rouge dégressif en fonction du nombre de personnes dans le ménage</p>	<p>Enquête sociale réalisée par les autres services du CPAS.</p> <p>Actualisée tous les 6 mois ou tous les ans, en fonction des services</p>	<p>Accès limité aux personnes envoyées par le Service de médiation de dette du CPAS (enquête sociale réalisée par ce service)</p> <p>1 an max</p>	<p>Enquête sociale réalisée par le CPAS ou un Service d'aide aux étudiants</p> <p>Limité à 2x 6mois</p>	<p>Enquête sociale externe (conventions de collaboration avec des CPAS, maisons médicales, services sociaux, etc.)</p> <p>Durée de l'accès : à déterminer, a priori accessible 6 mois renouvelable une fois</p> <p>Forfait de 10 euros/semaine/enfant et de 15euros/semaine/adulte</p>	<p>Enquête sociale externe réalisée par le CPAS</p> <p>Durée de l'accès : à renouveler tous les 3 mois, max 2 ans mais dans les faits, une durée plus longue est possible</p> <p>Taux Croix-Rouge dégressif en fonction du nombre de personnes dans le ménage</p>	<p>Enquête sociale réalisée par des CPAS.</p> <p>Durée de l'accès : à renouveler tous les 3 mois et maximum 2 ans</p> <p>Taux Croix-Rouge dégressif en fonction du nombre de personnes dans le ménage</p>
Personnel	<p>5 bénévoles en tout, qui se relaient pour être à 2 ou 3 minimum à chaque permanence</p>	<p>Pas de bénévoles</p> <p>Une responsable, un ouvrier et une vendeuse</p>	<p>Pas de bénévoles</p> <p>Un responsable, une personne à l'accueil et 2 ou 3 autres personnes salariées</p>	<p>Une responsable employée, nombreux bénévoles (Croix-Rouge et étudiants)</p>	<p>1 coordinatrice-responsable, 1 employée mi-temps, 4 bénévoles qui se relayent</p>	<p>3 bénévoles, 2 bénévoles/semaine</p>	<p>5 bénévoles, 2 bénévoles/semaine</p>
Activités organisées			<p>Petits-déjeuners, ateliers sur l'alimentation et la consommation en général (pas depuis un moment puisque l'animateur parti n'a pas été remplacé)</p>	<p>Activités des associations étudiantes, ateliers et animations organisés par la structure et par différents partenaires (gestion de budget, sensibilisation à l'alimentation durable, cuisine,...), réunions liées à la vie de l'association</p>	<p>Ateliers diversifiés et réguliers (cuisine, bricolage, hygiène, etc.)</p>	<p>Pas d'activités</p>	<p>Ateliers Carnaval pour les enfants</p>

				impliquant des bénéficiaires			
Services connexes	Distribution de colis alimentaires, Vestiboutique, Service de prêt de matériel sanitaire (Maison Croix Rouge)	Vêtements et meubles de seconde main (ouverture imminente)	Distribution de colis alimentaires 2x/mois aux bénéficiaires de l'ES et à un public plus large aussi	L'ES s'organise au sein d'une association d'éducation permanente et de promotion de l'interculturalité, et en partenariat avec des associations étudiantes et des organismes de promotion de la santé et de l'alimentation durable	-	Vesti-boutique	Vesti-boutique Distribution de colis de début d'année (septembre), fin d'année (décembre), colis d'urgence. Service de prêt de matériel sanitaire
Autres services d'AA dans la région	Distributions de colis (Saint-Vincent de Paul, Armée du salut), autres ES à Charleroi (CPAS)	Distributions de colis		Distribution de colis, tickets restaurants distribué par le Service d'aide aux étudiants	Colis, restaurants sociaux, etc.	Colis	Colis
Informatisation	Non (caisse enregistreuse, dossiers papiers) – pas de carte bancaire	Oui	Oui – pas de carte bancaire	Oui – carte bancaires acceptées	Oui – pas de carte bancaire	Oui – pas de carte bancaire	Non (caisse enregistreuse, dossiers papiers) – pas de carte bancaire
Convivialité	Café et biscuits à disposition dans le salon à côté de la vestiboutique	Plus actuellement	Café dans l'ES	Café, thé, biscuits dans l'ES, bénévoles dédiés à la convivialité pendant la permanence	Café, thé, biscuits, parfois repas dans l'ES, bénévoles dédiés à l'accueil	Café, thé, biscuit dans l'ES	Café, biscuits dans la salle à côté de la vestiboutique

