



**ETUDE SUR L'AIDE ALIMENTAIRE**  
**DEPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE**

-----

**QUELQUES ELEMENTS DE REFLEXION**  
**FEVRIER 2003**

## SOMMAIRE

✓ <b>Propos introductifs</b>	p. 3
○ Contexte	p. 3
○ Objectifs visés	p. 4
○ Structures associées	p. 4
○ Etapes	p. 5
✓ <b>Contexte départemental</b>	p. 7
✓ <b>Etat des lieux</b>	p. 9
○ Couverture territoriale	p. 9
▪ Au niveau des associations – été	p. 9
▪ Au niveau des associations – hiver	p. 10
▪ Au niveau des communes	p. 11
▪ Communes sans actions d'aide alimentaire	p. 12
○ Couverture temporelle	p. 13
○ Présentation des acteurs	p. 14
○ Besoins humains	p. 22
○ Besoins logistiques	p. 24
○ Personnes bénéficiaires	p. 25
✓ <b>Les outils mis en place</b>	p. 26
○ Enquête auprès des CCAS	p. 26
○ Enquête auprès des personnes en difficulté	p. 33
✓ <b>Les pistes à travailler</b>	p. 64
✓ <b>Annexes</b>	p. 69

## PROPOS INTRODUCTIFS

### AVERTISSEMENT

Les objectifs initiaux n'ont pu être entièrement atteints. En effet, cette étude a tout d'abord pointé la nécessité d'une meilleure connaissance des différents acteurs entre eux et de leurs pratiques. Ainsi, un temps important a été consacré à cette phase.

De plus, les questionnaires mis en place, et plus particulièrement ceux à destination des personnes accompagnées par les structures, nécessitent une analyse et une réflexion qui devront être communes et partagées par l'ensemble des participants, acteurs de l'aide alimentaire. Ce travail met donc en avant des éléments de réflexion qui ne sont en aucun cas exhaustifs.

### CONTEXTE

Associations et pouvoirs publics s'accordent à reconnaître un certain nombre de difficultés rencontrées par les associations dans la mise en œuvre de leurs missions relatives à l'aide alimentaire en direction des populations les plus démunies :

- ✓ Manques constatés dans la continuité territoriale et temporelle de l'aide alimentaire (notamment, absence de dessertes et problèmes rencontrés en été),
- ✓ Manque de moyens matériels et/ou difficultés logistiques,
- ✓ Difficultés de mobilisation des bénévoles sur le long terme, et plus largement besoins en terme de ressources humaines.

Il est donc nécessaire que les différentes parties prenantes puissent mettre à plat le dispositif actuel afin d'aboutir à travers la coordination et la mutualisation des moyens et des ressources, à la continuité d'un service de qualité vers les populations en situation de précarité.

Il faut noter que ce projet s'inscrit dans les préoccupations inscrites dans le second programme de prévention et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, de juillet 2001. Il y est rappelé que « l'accès à l'alimentation est évidemment fondamental ». En conséquence,

il est prévu que « le soutien aux associations nationales intervenant dans l'aide alimentaire sera renforcé (...) pour soutenir leur action, moderniser les pratiques d'interventions... ».<sup>1</sup>

L'aide alimentaire est aussi un axe repéré comme important dans le projet de nouveau programme de lutte contre les exclusions<sup>2</sup>. Actuellement, le Gouvernement travaille sur le plan de renforcement de la lutte contre la précarité et l'exclusion (ce plan va précéder le plan national français qui sera présenté à l'Union Européenne en juillet 2003).

Le projet du nouveau programme est organisé autour de 5 thèmes : rendre effectif l'accès aux droits et à la citoyenneté / renforcer l'accès au logement et diversifier l'offre / améliorer les dispositifs d'accueil et d'hébergement / améliorer l'accès aux soins / mieux répondre aux besoins des publics précaires.

Ce dernier thème comporte différents objectifs dont l'un est axé sur l'aide alimentaire. Son intitulé exact est : « conforter l'aide nutritionnelle des personnes en difficulté et sa place dans les parcours d'insertion ». Il part du constat que « l'accès à l'alimentation saine et équilibrée est un besoin fondamental qui n'est pas complètement satisfait dans notre pays ». Il est précisé que les associations ont adopté une démarche participative et créatrice de liens pour les bénéficiaires. « Pour pouvoir poursuivre dans ce sens et pour que l'aide nutritionnelle devienne une occasion d'échange et de reconstruction, elles ont besoin de nouveaux moyens, notamment en formation de bénévoles ».

## **OBJECTIFS VISES**

- ✓ Faire un état des lieux et une mise à plat du dispositif actuel de l'aide alimentaire, sur un département,
- ✓ Mutualiser les moyens et les ressources,

## **STRUCTURES ASSOCIEES**

- ✓ **Structures invitées :**
  - les associations de lutte contre les exclusions ayant une action d'aide alimentaire,
  - les 10 plus importants CCAS du département,

---

<sup>1</sup> Axe 2 – L'accès de tous aux droits fondamentaux / mesure 2.1 – Favoriser l'accès aux droits fondamentaux – disposition 2.1.1. le droit aux ressources.

<sup>2</sup> Projet - Plan national de renforcement de la lutte contre la précarité et l'exclusion, fiche P5 – Mieux répondre aux besoins des publics précaires – Conforter l'aide nutritionnelle des personnes en difficulté et sa place dans les parcours de réinsertion.

- le Centre du Volontariat de Nantes,
- le Conseil général de Loire Atlantique,
- la DDASS de Loire-Atlantique,
- la Direction des Services Vétérinaires de Loire-Atlantique,
- l'UDCCAS<sup>3</sup>.

✓ **Structures participantes :**

- les associations de lutte contre les exclusions ayant une action d'aide alimentaire :
  - Banque Alimentaire,
  - Les Restos du Cœur,
  - Le Secours Populaire,
  - Epicerie communautaire Bellevue 2000,
  - Saint Vincent de Paul.
- 6 CCAS : La Chapelle sur Erdre, Couëron, Nantes, Pornic, Rezé, St Herblain,
- le Centre du Volontariat de Nantes,
- la DDASS de Loire-Atlantique,
- la Direction des Services Vétérinaires de Loire-Atlantique,
- la régie de quartier de St Herblain,
- l'UDCCAS.

**A noter :** le Secours Catholique de Loire-Atlantique ne mène plus d'actions sur l'aide alimentaire.

## ETAPES

L'étude est proposée sur 2 temps :

### 1. L'état des lieux à 5 niveaux

- ✓ La couverture dans l'espace et dans le temps,
- ✓ Les besoins en ressources humaines,
- ✓ Les besoins au niveau des moyens logistiques et matériels,
- ✓ Les pratiques et modalités d'actions de chacun des acteurs de l'aide alimentaire,
- ✓ Les partenariats.

---

<sup>3</sup> UDCCAS : Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale.  
URIOPSS Pays de la Loire

## **2. Les perspectives (les pistes à travailler).**

6 réunions ont été planifiées de fin juin 2002 à fin janvier 2003. Elles ont réuni en moyenne 14 personnes soit 12 structures représentées.

Beaucoup de temps a été consacré à la présentation des différents acteurs en matière d'aide alimentaire, à une meilleure connaissance des différents partenaires.

Les résultats présentés ne sont pas exhaustifs. Ils ont pour objectifs de repérer quelques données tant au niveau des types d'intervention que de leurs modalités. Des pistes d'actions sont à poursuivre, voire à mettre en place (objet de la dernière partie).

Ce document présente aussi les outils mis en place au cours de cette étude et leurs résultats.

## CONTEXTE DEPARTEMENTAL

QUELQUES INDICATEURS AU 31 DECEMBRE 2000<sup>4</sup>

Le département de Loire-Atlantique comprend 1 144 316 habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2000 et 221 communes.

Voici quelques indicateurs sur ce département :

- ✓ 582 places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS),
  - ✓ 232 places en centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) en décembre 2002,
  - ✓ 40 places en centres provisoire d'hébergement (CPH),
  - ✓ 17 entreprises d'insertion,
  - ✓ 1 entreprise de travail temporaire d'insertion.
- 
- ✓ 42 964 demandes d'emplois fin décembre 2000 dont :
    - 8 800 demandeurs de moins de 25 ans,
    - 14 258 demandeurs de plus d'un an,
    - 4 260 personnes au chômage depuis plus de 3 ans.
  - ✓ Au niveau du régime d'assurance chômage :
    - 24 426 bénéficiaires de l'allocation unique dégressive (AUD),
    - 2 051 bénéficiaires de l'allocation chômeurs âgés,
    - pas de donnée relative aux allocations de fin de droits.
  - ✓ Au niveau du régime solidarité :
    - 343 personnes perçoivent l'allocation d'insertion (AI),
    - 7 329, l'allocation de solidarité spécifique (ASS).
  - ✓ Au niveau des allocations des personnes non demandeurs d'emploi :
    - 1 554 bénéficiaires de l'allocation formation reclassement (AFR),
    - 458 bénéficiaires de l'allocation spécifique de conversion,
    - 1 902 bénéficiaires de l'allocation de remplacement pour l'emploi (ARE),
    - 2 116 personnes sont sur des dispositifs de pré-retraite.

---

<sup>4</sup> DRASS – Service statistique : Statistiques et Indicateurs de la Santé et du Social – STATISS 2002 Pays de la Loire, février 2002, 47 pages.

- ✓ Nombres d'allocataires de prestations d'intervention sociale :
  - Pour l'allocation logement à caractère social (ALS) : 53 106,
  - Pour l'allocation parents isolés (API) : 2 746 (soit 9.6 pour 1000 femmes de 15 à 49 ans),
  - Pour l'allocation Adulte Handicapé (AAH) : 12 239 (soit 14.6 pour 1000 personnes de 20 ans et plus),
  - Pour le revenu minimum d'insertion (RMI) : 17 142 (soit 27.7 allocataires pour 1000 personnes de 20 à 59 ans),
  - Pour l'allocation vieillesse supplémentaire : 10 301
  - Pour la couverture maladie universelle de base (CMU) : 13 416 bénéficiaires,
  - Pour la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) : 65 186
  - Pour le fonds d'aide aux jeunes (FAJ) : 1400 (soit 10.6 bénéficiaires pour 1000 jeunes de 18 à 25 ans).

## ETAT DES LIEUX

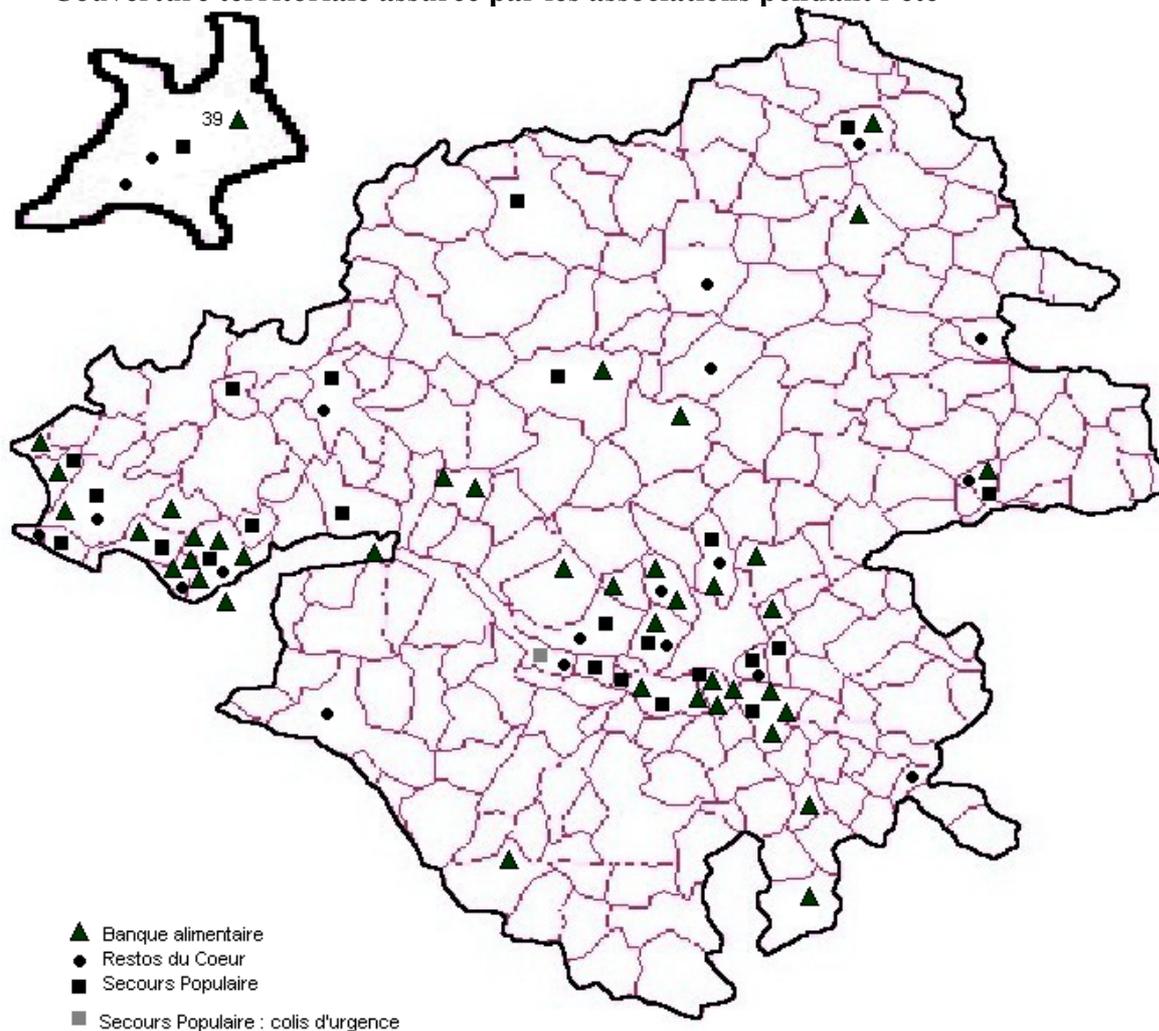
Les différents thèmes suivants ont été abordés lors des réunions ou sont issus de l'enquête adressée aux CCAS.

L'objectif premier n'était pas d'arriver à un état des lieux exhaustif mais d'aborder plusieurs problématiques avec les différents acteurs de l'aide alimentaire, de favoriser l'échange d'informations, de faire apparaître certains manques ou dysfonctionnements, de faire émerger des hypothèses de mutualisation (ce dernier point sera développé dans la partie intitulée « pistes à travailler »).

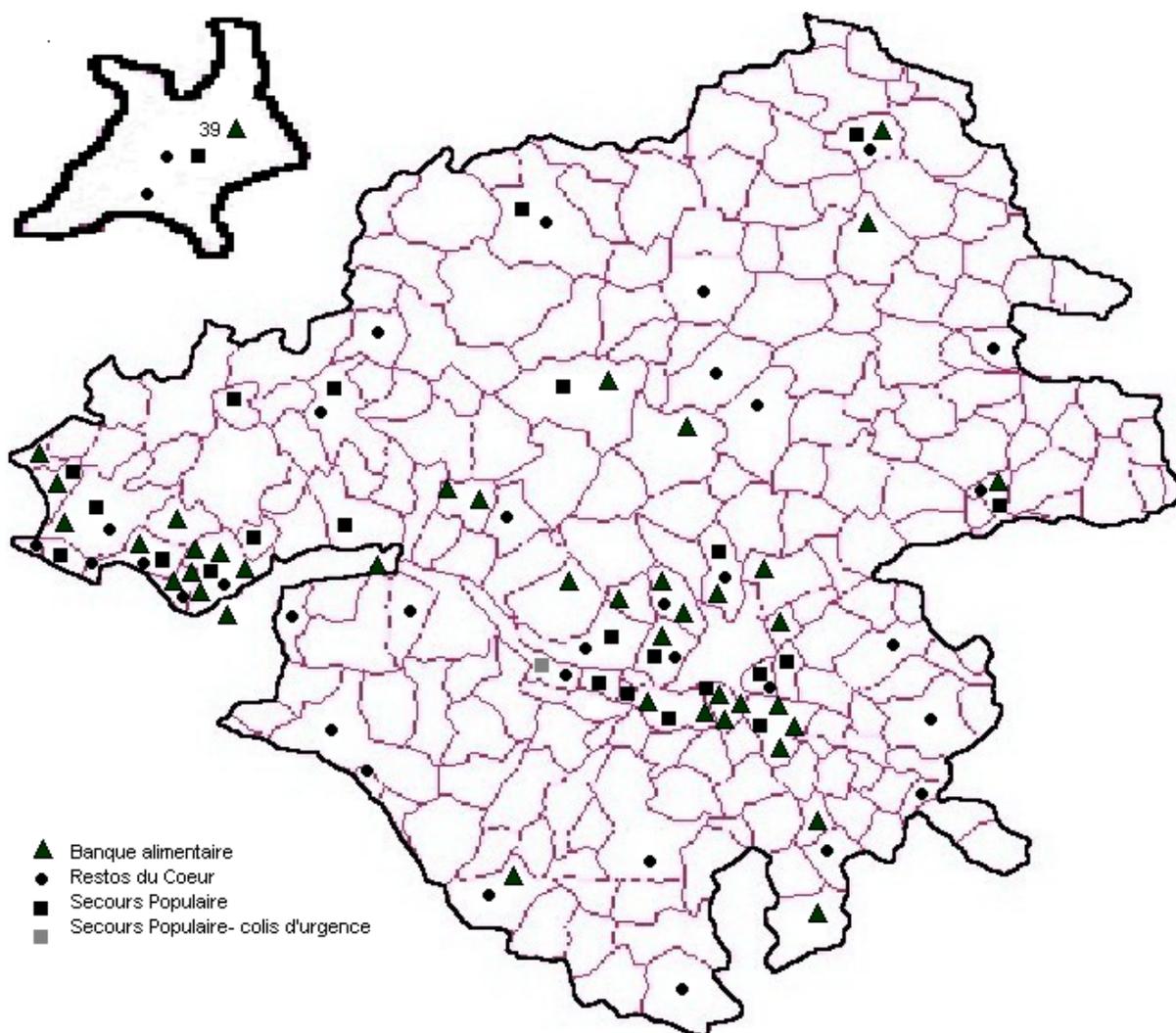
### 1. COUVERTURE TERRITORIALE

Différentes cartes vont être présentées : côté associations pendant l'été et l'hiver et côté CCAS.

#### ✓ Couverture territoriale assurée par les associations pendant l'été

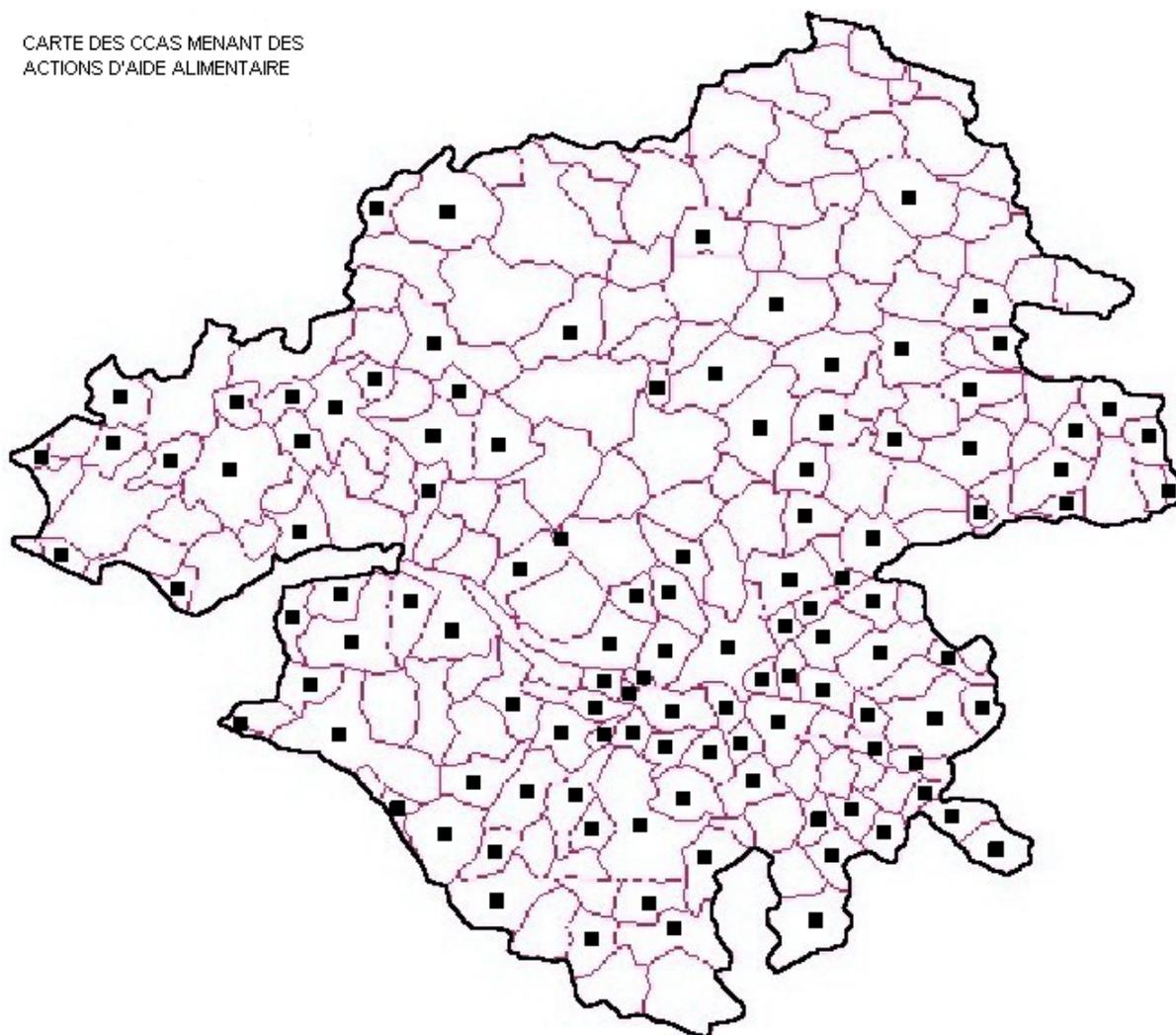


✓ Couverture territoriale assurée par les associations pendant l'hiver

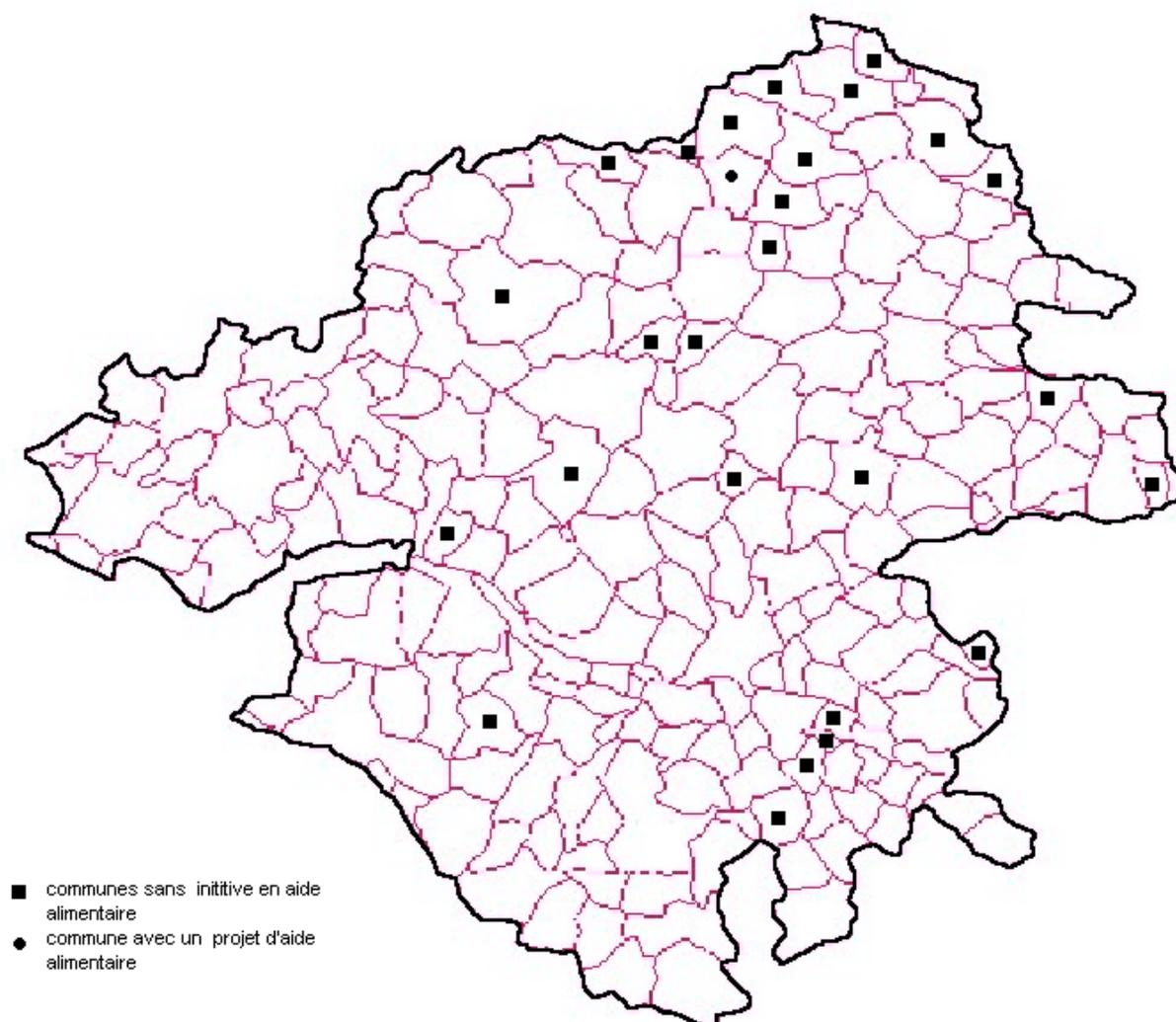


- ✓ **Couverture territoriale assurée par les communes** (attention, seuls les CCAS ayant répondu au questionnaire sont indiqués soit 72.85 % d'entre eux)

CARTE DES CCAS MENANT DES  
ACTIONS D'AIDE ALIMENTAIRE



✓ **Communes où il n'existe aucune action en matière d'aide alimentaire**



✓ **Remarques :**

- La couverture territoriale assurée par les associations peut être considérée comme exhaustive. En effet, les centres des 2 grands réseaux (Secours Populaire et Restos du Cœur) et les associations fournies par la Banque Alimentaire sont listés. Seules les structures associatives non dépendantes de ces 3 réseaux (et elles sont rares) n'apparaissent pas sur cette carte.
- La carte des CCAS donne un bon aperçu de la couverture territoriale puisque ces résultats sont issus de l'enquête menée auprès d'eux (retour de 72.85 %).

✓ **Constats :**

Après étude des différentes cartes, nous pouvons constater des manques au niveau de certains territoires :

- Dans le nord du département (non couverture assurée par les réponses de tous les CCAS sur ce territoire),
- Dans le sud-est : au niveau des communes de La Haie-Fouassière, Saint Fiacre sur Maine, Château-Thébaud, Montbert (non couverture assurée par les réponses de tous les CCAS sur ce territoire),
- Dans le sud-ouest : Chauvé, Arthon en Retz, Vue, Cheméré
- Dans le nord-ouest : les communes qui longent la limite du département autrement dit, Herbignanc, Missillac, Saint Gildas des bois, Sévérac, Fégréac et Plessé,
- Dans le centre du département : Vigneux de Bretagne, Notre Dame des Landes et Fay de Bretagne, Casson, Sucé sur Erdre, Grandchamps des Fontaines.

Il faudrait vérifier pour certaines zones, les réponses des CCAS.

De même, sur les cartes « associations », il faut noter que les symboles signalent les sièges des centres de distributions et non la couverture réelle. En effet, un territoire peut ne pas avoir de point de distribution mais peut dépendre de centres situés sur les communes avoisinantes. Toutefois, dans ces cas là, un autre problème se pose : celui des transports des personnes en difficulté ; sans véhicule personnel, les personnes peuvent-elles accéder aux centres de distribution avoisinants ?

A noter : un CCAS indique qu'il ne dispense que de l'aide d'urgence mais que les personnes peuvent bénéficier de colis alimentaires sur une commune voisine. Un seul problème : la distance à parcourir qui est de 25 kilomètres.

Lorsque des associations souhaitent mener une action d'aide alimentaire dans une commune, elles sont parfois confrontées à des refus motivés par le manque de locaux disponibles ou le fait qu'« il n'y a pas de pauvres dans la commune ». La volonté politique locale conditionne les actions d'aide alimentaire.

## **2. COUVERTURE TEMPORELLE**

Les Restos du Cœur ont 22 centres (sur 36) ouverts l'été (début avril à fin novembre). Certains centres fermés gardent des produits d'extrême urgence disponibles en cas de besoins (exemple du stock de dépannage du centre de Pornic). En été, le barème pour bénéficier de l'aide alimentaire correspond à 50 % du barème hiver et permet 4 repas par semaine (contre 6

l'hiver). La liste des centres (ainsi que leurs coordonnées) et les périodes d'ouverture nous ont été transmises aussi bien pour la campagne d'hiver que la campagne d'été.

Les Restos du Cœur n'ont pas du faire face à l'errance due aux festivals mais plus à l'accueil des demandeurs d'asile.

Le Secours Populaire est resté ouvert en juillet-août et a accueilli environ 200 personnes sur Nantes (aide sous forme de colis alimentaire d'une valeur de 5 à 6 repas). Le centre de Saint Herblain était fermé en août.

Durant cette période, les personnes aidées n'étaient pas celles inscrites habituellement au Secours Populaire. Les centres ont fait face à des urgences.

Le restaurant social du CCAS de Nantes est ouvert toute l'année. Il est fermé le samedi midi et le dimanche. Mais un « sac sandwich » est remis aux personnes.

Sur cette question plus particulière de la couverture temporelle, tous les acteurs s'accordent pour dire que la situation est plus difficile l'été (moins de bénévoles, centres fermés...). En conséquence, une réunion spécifique sur cette question a été programmée en avril 2003 pour travailler sur l'ouverture des centres de distribution pour l'été 2003 (*cf partie Les pistes à travailler*).

### **3. PRESENTATION DES DIFFERENTS ACTEURS AGISSANT EN MATIERE D'AIDE ALIMENTAIRE** (attention : les acteurs présentés sont certains des participants aux groupes de travail) : leur philosophie, les conditions d'accès, les partenariats...

#### **3-1 / LES RESTOS DU CŒUR**

Connus pour la distribution d'aide alimentaire, les Restos du Cœur ont beaucoup évolué depuis 1998. « Partis » de colis alimentaire, ils fonctionnent maintenant avec un capital point. C'est sous cette forme que les personnes font leur marché.

La démarche n'est pas facile pour arriver à l'inscription. Ce passage obligé est difficile. Pour toute personne qui arrive, un dossier est rempli en fonction de ses revenus. Quand les

ressources ne sont pas certaines, un colis de dépannage ou une carte provisoire de 3 semaines sont donnés dans l'attente de l'apport de tous les documents. Au moment de l'inscription, sont repérés les problèmes de surendettement. Le barème ne sert que pour l'aide alimentaire. Si les personnes dépassent les barèmes, elles peuvent néanmoins accéder à toutes les autres aides (alphabétisation...).

Par la suite, la personne inscrite a la possibilité de choisir les produits. La valeur des aliments est indiquée en points. Certains n'en ont aucun pour inciter les gens à les prendre (c'est le cas des légumes verts).

La priorité des Restos est maintenant ciblée sur l'aide à la personne dont l'aide alimentaire n'est qu'un élément. Les autres axes sont divers : coiffeurs, bibliothèques, distributions de livres, de cassettes audio et vidéo, cuisine, vestiaires, restos bébés, formation avec le soutien de la DDASS pour apprendre à gérer les budgets, référents santé, départ en vacances.

L'association est une passerelle. Les Restos ne doivent pas « fidéliser ».

La création des Restos l'hiver était basée sur l'idée que durant cette période, une charge supplémentaire existait pour les personnes : celle du chauffage. L'aide alimentaire permettait de pallier ces frais. Les Restos ont étudié la question du don identique sur toute l'année. S'il n'y avait pas de distinction entre les campagnes hiver / été, la notion d'assistantat serait à pointer.

Les Restos ont des jardins. Les bénéficiaires récoltent les fruits et légumes de ces jardins pour les centres de distribution. En parallèle, des actions sont menées pour faire connaître les produits récoltés dans ces jardins (ex. pour le fenouil).

De plus, un coin cafétéria existe dans tous les centres : il privilégie un moment de discussion entre les bénévoles et les bénéficiaires et met à disposition des services (partenariat avec Médecins du Monde pour un pré-diagnostic santé / partenariat avec la DDASS et la CPAM pour des postes de psychologues, qui viennent sur place à la demande des centres et qui sont au service des bénévoles et des bénéficiaires / ophtalmologistes).

Les Restos gèrent 49 logements, sur tout le département, issus la plupart du privé. Les personnes qui en bénéficient sont souvent celles qui accèdent à l'aide alimentaire. Le but de ces appartements est d'avoir un bail à 10 ans et de faire en sorte que le sous-locataire devienne locataire.

Il existe une véritable plate-forme de distribution. De statut de chantier d'insertion par l'activité économique, elle fonctionne avec un encadrant technique et 11 personnes en contrats emploi solidarité. Pendant l'hiver, 20 bénévoles sont aussi mobilisés. 1 600 tonnes de marchandises sont à stocker, à redistribuer et à contrôler (dates).

Côté approvisionnement, c'est l'association nationale qui achète les denrées pour les 100 jours de la campagne d'hiver. Pour l'inter-campagne (du 9 avril au 10 décembre), l'approvisionnement se réalise à 90 % par des dons locaux.

Pendant cette inter-campagne, ce sont les personnes les plus démunies qui ont accès aux centres (ressources égales à 50 % du barème d'hiver, lui-même un peu plus élevé que le RMI)

Les Restos, avec 36 centres sur le département, accueillent les personnes de 184 communes. (soit pour l'hiver 2001-2002, 5423 personnes).

Un de ces accueils est différent : l'Oasis où des repas chauds pour les personnes sans domicile sont distribués 3 fois par semaine (gratuité et pas de contrôle des ressources). Fermé en septembre, cet accueil est toujours ouvert l'été.

Pendant l'hiver, deux cars circulent du lundi au vendredi soir et distribuent sandwiches, soupe chaude, café (sur 2 sites Talensac et la Petite Hollande). Deux cars ont été mis en place car la population jeune fait fuir les plus vieux par leur violence (depuis environ 5 ans).

Un autre lieu : La Maraude qui distribue de la soupe et un plat chaud pour les personnes sans domicile fixe qui se déplacent pendant l'hiver.

### **3-2 / LE SECOURS POPULAIRE**

Le Secours Populaire est organisé de manière indépendante. Il existe 24 comités sur le département de Loire-Atlantique. Chaque comité, autonome, est organisé autour d'une ou plusieurs distributions alimentaires en fonction du nombre de personnes et des possibilités des comités (financières, matérielles, et humaines).

Les personnes y viennent volontairement ou sont adressées par les CCAS.

Un réseau interne existe pour former les bénévoles à l'accueil des personnes en difficulté (comment recevoir et poser les bonnes questions).

Les personnes accueillies ont d'importants besoins d'aide (besoins matériels mais aussi aide psychologique, situation inextricable au niveau personnel...).

L'association est en contact avec des médecins, des avocats, et un système de permanence est organisé (exemple sur Nantes, tous les jours du lundi au vendredi).

L'aide alimentaire est un des aspects les plus importants car les personnes qui n'ont pas à manger sont « au bout du bout ». C'est un besoin fondamental auquel il faut répondre.

Une centrale de collectage régionale de 800 m<sup>2</sup> a été installée à côté du MIN à Nantes depuis 1 an et demi. Au niveau de l'approvisionnement, les bénévoles font le tour des entreprises, des supermarchés, pour recueillir les éventuels surplus et récoltent les produits en fin de délai de validité.

Avant, les comités locaux recueillaient des dons, subventions, organisaient des collectes sur la voie publique suivant la dynamique locale puis achetaient selon les besoins, les produits au prix fort.

Avec la centrale, les achats se font de manière groupée et les prix sont, en conséquence, diminués (ex. : un comité local va acheter 10 litres d'huile, la centrale 10 000). Ainsi, la mise en place de la centrale a permis de tripler voir quadrupler les achats. Les comités locaux s'approvisionnent à la centrale.

Il existe aussi une structure à l'intérieur du MIN qui collecte tous les fruits et légumes qui seraient jetés. Deux tonnes par jour sont ainsi triées sur place et 1 tonne de produits frais est ainsi récupérée pour être redistribuée.

Un problème : la question de la redistribution rapide. Le Secours Populaire dispose de 2 camions (dont un frigorifique) pour faire des tournées sur le département. En parallèle, certains comités locaux se déplacent pour venir récupérer les produits. Il n'y a pratiquement pas de perte.

Le Secours Populaire fonctionne à peu près avec les mêmes justificatifs que les Restos du Cœur.

### **3-3 / LA BANQUE ALIMENTAIRE**

Elle se définit comme un grossiste qui ne fait aucun achat.

Tous les membres de la banque alimentaire (80 sur le département de Loire-Atlantique) signent un contrat. Trois de ces membres sont des CCAS – ceci est possible à la seule condition que la BA ne devienne pas un instrument électoral.

Dans le fonctionnement, la Banque alimentaire n'impose aucun mode de travail aux associations. L'aide alimentaire fait partie du contact entre l'association et les familles

### **3-4 / L'ÉPICERIE COMMUNAUTAIRE BELLEVUE 2000**

L'épicerie est ouverte toute l'année. C'est un montage entre les habitants, l'association et la Préfecture qui a permis à l'épicerie de voir le jour. L'urgence n'est pas traitée. L'épicerie accueille des personnes qui sont en capacité de travailler en groupe (population féminine) et qui sont domiciliées sur le quartier n° 15 (Bellevue – Nantes – Dervallières / pas sur Bellevue - St Herblain). 30 personnes viennent par semaine. Elles peuvent rester pendant 2 ans. En conséquence, une fois l'effectif plein, il n'est plus possible de recevoir. La demande est trop forte par rapport à l'offre.

Financement : Conseil Général et CCAS de Nantes. Au niveau de l'approvisionnement, une convention est passée avec la Banque Alimentaire et un lycée agricole qui gère un chantier CES (et distribue ainsi des légumes frais).

Pour Bellevue 2000, l'aide alimentaire n'est pas une finalité en soi. C'est une réponse réelle mais surtout un outil pédagogique, d'insertion sociale, une action de dynamisation et de lien social. L'alimentation est un excellent moyen de se connaître, de travail de tolérance entre les cultures.

Les enjeux sont différents mais complémentaires des autres structures.

La réflexion est menée autour de cette question : « comment ré-impulser la personne dans un projet de vie mais à partir d'une dynamique collective ? »

L'épicerie accueille des personnes qui peuvent entendre que les produits « ne tombent pas du ciel » et qui ont conscience de tout le travail mené par les bénévoles (de la banque alimentaire...). Il est possible aussi de faire prendre conscience que les personnes sont à la fois bénéficiaires et acteurs.

Un travail de partenariat autour du lien social est mené sur des thématiques repérées comme la parentalité.

### **3-5 / LE RESTAURANT SOCIAL DU CCAS DE NANTES :**

Le restaurant est ouvert toute l'année. Il ferme le samedi midi et dimanche mais un sac sandwich est alors remis aux personnes.

Les personnes se présentent au guichet du CCAS pour bénéficier d'un titre repas. La situation de la personne est étudiée selon ses ressources. Si ces dernières sont inférieures à l'allocation d'insertion, la carte est gratuite. De l'allocation d'insertion à l'allocation adulte handicapé, la carte est payante : repas pour le prix de 1.20 € le midi et 0.90 € le soir. Ce sont des cartes pour 4 jours, renouvelables. La personne doit revenir faire une demande d'aide alimentaire et bénéficie alors d'une carte de 15 jours, midi et soir, renouvelable.

La structure est réservée aux personnes majeures isolées (familles accueillies quand urgence), obligatoirement domiciliées sur Nantes. Le restaurant n'accueille que 7 % de femmes. Actuellement les demandeurs d'asile représentent 75 % du public. Les personnes sans papier ne peuvent y accéder.

La capacité du restaurant permet l'accueil de 140 personnes le midi et 70 le soir.

Les personnes doivent se présenter de 12H à 13H30 et de 17H30 à 18H30.

En 2000, 50 220 repas ont été confectionnés.

Sur Nantes, il faut noter le développement des activités collectives pour que les personnes reprennent confiance en elles (exemple des activités peinture : exposition des usagers – acteurs, qui l'organisent, la préparent / sorties estivales). Ces activités permettent un travail sur la notion d'esprit de groupe, sur l'intégration.

A noter : l'arrivée massive des demandeurs d'asile a fait que ces actions ont périclité car ils n'étaient pas intéressés. De plus, leur accueil entraîne la « disparition » des publics dits « traditionnels ».

Pendant l'hiver 2001-2002, l'Oasis (repas chaud) avait gardé le public des personnes sans domicile fixe. En revanche, cet été c'est le public Rom qui est accueilli pour la 1<sup>ère</sup> fois et qui souffre de manière importante de la faim.

### **3-6/ LE CCAS DE PORNIC :**

Il faut être résident depuis 1 an pour bénéficier de l'aide facultative et 6 mois lorsque la personne travaille.

C'est une aide sous forme de bons alimentaires sous condition de ressources. Les personnes doivent avoir rencontré un travailleur social. Le dossier doit obligatoirement être présenté à un élu.

Le CCAS ne fait pas d'aide d'urgence. Il s'agit d'une aide alimentaire ponctuelle pour répondre à une prestation qui n'arrive pas (à noter : la possibilité de colis alimentaire pour les personnes sans domicile fixe de passage).

Un local « routard » est mis à disposition pour une nuit, pour 1 ou 2 personnes. Il est géré par le Secours Catholique. La commune a une liste de référents à la semaine, avec qui elle prend contact en cas de besoin. Ce référent vient alors ouvrir et fermer le local (idem sur Ancenis).

A noter : un manque de dispositif d'urgence sur ce territoire. Les Restos ont une permanence les vendredis ; La Croix Rouge, tous les 15 jours. C'est le CCAS qui gère la convocation des personnes pour les permanences de la Croix Rouge (après un tour de table, ce n'est pas le cas sur les autres communes). Il n'est qu'une boîte aux lettres.

### **3.-7 / LE CCAS DE LA CHAPELLE SUR ERDRE ET L'ÉPICERIE ASSOCIATIVE**

L'accès à l'épicerie est fixé selon un barème appliqué en fonction des ressources des personnes soit jusqu'à 150 % du RMI. (45.73 € donné par adulte pour un mois) pour 3 mois renouvelable après un point fait sur la situation de la personne avec le CCAS.

C'est un complément alimentaire. Quand la somme n'est pas écoulee à la fin du mois, elle n'est pas reportée pour le mois suivant. Les prix appliqués à l'épicerie sont équivalents à ceux pratiqués dans le supermarché avoisinant.

L'épicerie, mise en place en 1997-1998, est ouverte une fois par mois. Le CCAS prête le local à l'association et prend en charge différentes dépenses (électricité...). 10 bénévoles font fonctionner l'épicerie qui a une convention avec la banque alimentaire.

Les 45 € de donner n'ont rien d'économique. Ils permettent aux personnes de gérer un budget et d'avoir une notion de la valeur.

24 familles soit 73 personnes ont été accompagnées en mai 2002.

Cela ne fonctionne pas en complément des Restos sauf quand il y a un besoin momentané. Une amélioration a été constatée depuis le changement du type de l'aide : de colis à épicerie. Les contacts sont plus importants. Les personnes choisissent.

Pour certains produits qui sont rarement pris (exemple : couscous, vermicelle, tapioca...), un système de promotions est alors mis en place. Les légumes frais restent aussi.

L'épicerie ferme pendant l'été. Dans ce cas, un partenariat et un arrangement se met en place avec les Restos du Cœur et le Secours Populaire.

Quant au CCAS, l'action menée en matière d'aide alimentaire se concrétise par l'octroi de bons alimentaires selon la situation de la personne (prise en compte des ressources de la personne et de ses charges).

### **3-8 / LA REGIE DE QUARTIER DE SAINT HERBLAIN**

De statut associatif, la régie n'a pas vocation initialement à faire de l'aide alimentaire mais de l'insertion sociale et professionnelle.

Toutefois, dans le cadre d'un chantier d'insertion, il existe un restaurant social sur Bellevue - Saint Herblain. Support à l'insertion professionnelle, il est ouvert aux personnes percevant le RMI, en contrat CES, en formation professionnelle et aux travailleurs sociaux.

3 tarifs sont appliqués. De plus, il existe un système d'aide alimentaire ponctuelle pour des personnes envoyées par les partenaires de terrain sur le secteur (le CCAS, les associations comme Les Résidences Soleil, le centre socio-culturel).

Point historique : l'association AHRIS, distribution d'aide alimentaire sur Saint Herblain (180 à 200 rations par jour), a dû arrêter son activité fin avril 2002, faute de bénévoles. L'association recevait 80 % de Nantais. Le CCAS de Nantes a alors été sollicité pour aider ces personnes. Quant à la régie de quartier, elle a continué la distribution pour les personnes restantes (activité sur le Sud de St Herblain), soit environ une vingtaine de personnes auxquelles il faut ajouter une dizaine de familles basées sur le Nord.

L'objectif : que l'aide soit la plus courte possible.

Il y a une vente des rations d'aide alimentaire à un peu plus d'un euro et un travail est mené sur les raisons du besoin (problème de logement, d'insertion sociale...).

La nourriture provient de la Banque alimentaire, d'Auchan, d'achats à un chantier d'insertion (les jardins de la Gournerie).

La régie travaille sur des orientations pour augmenter la capacité d'accueil du chantier et pour que le restaurant soit plus proche de la réalité des besoins. Elle a l'intention de mettre en place un système de plats chauds à emporter et cuisinés par le chantier d'insertion, avec la possibilité, dans le cadre de l'aide alimentaire, que les personnes en difficulté puissent consommer sur place.

## **4. BESOINS HUMAINS**

### **ETAT DES LIEUX**

#### **Restos du Cœur**

47 salariés dont : 2 CDI subventionnés, 5 personnes en contrat emploi-jeunes (sur des postes de travailleur social à l'Oasis, 2 personnes administratives sur la gestion des logement et la comptabilité, 1 logisticien sur la plate-forme de distribution), 35 personnes en contrat CES, 5 en contrat CEC.

1489 bénévoles [à noter : un plan de formation pour les bénévoles / exemple : 194 personnes du département reçoivent une formation interne sur les inscriptions (qui commencent début novembre)], tous les ans.

#### **Secours Populaire :**

3 salariés (dont 2 en ETP<sup>5</sup>) – 2 personnes sur des postes NSEJ<sup>6</sup> ( appui à la personne chargée de l'aide mondiale, internationale / aide à la mise en place de la centrale de distribution).

2 personnes en CES et 1 personne en CEC<sup>7</sup> qui travaille à la centrale de collectage.

Environ 1000 bénévoles [un réseau interne existe pour former les bénévoles à l'accueil des personnes en difficulté (comment recevoir et poser les bonnes questions)].

#### **Banque alimentaire**

2 salariés sur des postes NSEJ + 9 personnes en CES – CEC

environ 50 bénévoles soit l'équivalent de 22 personnes en ETP auxquels il faut ajouter tous les bénévoles des collectes (soit environ 2000).

#### **Epicerie Bellevue 2000**

2 salariés ETP qui sont sur des postes de conseillers en ESF<sup>8</sup> (animation de la cuisine – responsable de structure) + 5 salariés en contrat CES + 1 personne en CEC.

Il n'y a pas de bénévole sur le fonctionnement quotidien de l'aide alimentaire.

---

<sup>5</sup> ETP : Equivalent Temps Plein

<sup>6</sup> NSEJ : Nouveaux Services – Emplois Jeunes

<sup>7</sup> CES : Contrat Emploi Solidarité / CEC : contrat Emploi Consolidé

<sup>8</sup> ESF : économie sociale et familiale

## CONSTATS SUR LES BESOINS :

### ✓ **Besoins en salariés**

Au niveau des salariés, des besoins existent toujours pour pouvoir développer des actions complémentaires (exemple : de nouveaux salariés permettraient l'augmentation de la capacité des jardins, des chantiers d'insertion, et des entrepôts).

Toutefois, les associations espèrent déjà, avant une éventuelle augmentation de leur capacité salariale, une stabilisation et demandent le maintien des effectifs (*dans le contexte des annonces du Gouvernement au Conseil des Ministres du 25 septembre 2002 et de l'instruction d'octobre 2002*).

Il est constaté que certaines unités ne peuvent fonctionner qu'avec des salariés (exemple : le poste de comptable pour lequel il est difficile de trouver un bénévole avec les compétences et de grandes disponibilités, ; les postes de chauffeur...).

Le choix de contrats CES est induit par le manque de moyens financiers. Il est aussi fait remarqué que dans nombre d'associations, les postes financés grâce au dispositif NSEJ sont la relève des personnes qui effectuaient avant leur service national.

### ✓ **Besoins en bénévoles :**

Les bénévoles de terrain ne manquent pas, « on les trouve ». Pour l'aide alimentaire, il n'y a pas de difficulté. C'est déjà plus problématique pour les aides à la personne.

Le problème se situe surtout au niveau des besoins en bénévoles assurant des responsabilités. Il n'y a pas de renouvellement dans les associations.

Les raisons pointées : le problème des compétences, de la prise en charge de responsabilités, le manque de motivation, avant les bénévoles étaient militants maintenant ils sont consommateurs, le problème de disponibilités (surtout pas les mercredis, week-end, les soirées, les 2 mois de vacances), la confrontation à certains problèmes difficiles à gérer, une déstabilisation (exemple par rapport à l'accueil des demandeurs d'asile, les bénévoles s'engagent pour donner or ils n'ont aucune solution à proposer aux demandes et sont toujours dans la négation).

A noter : beaucoup de bénévoles sont des personnes à la retraite qui ont une vie active et qui souhaitent bénéficier de leur retraite tout en donnant de leur temps.

Les petites communes ont aussi parfois besoin de bénévoles (gestion de l'aide alimentaire trop lourde). Les Restos du Cœur et le Secours Populaire indiquent qu'ils peuvent toujours étudier toute nouvelle ouverture de centres.

✓ **Remarques de conclusion sur les besoins en bénévoles :**

- Etre bénévole prend énormément de temps (il est parfois demandé aux bénévoles d'être présents 4-5 jours par semaine) et les associations ont besoin de bénévoles qui s'investissent sur une longue durée.
- Les associations craignent une diminution du nombre des bénévoles. L'accueil des demandeurs d'asile est un facteur d'essoufflement, de déstabilisation des bénévoles qui se retrouvent toujours dans la négation : les demandeur d'asile sont en attente de logement, d'intégration, de travail et les bénévoles ne peuvent leur répondre positivement...Les bénévoles sortent de leur champ d'action premier qui est de se préoccuper de la personne et de sa resocialisation.
- Les missions des bénévoles ont changé (ils ne sont plus sur du temps de préparation des colis donnés mais sur des contacts directs avec les personnes).
- Les communes ont aussi besoin de bénévoles et sont donc confrontées aux mêmes difficultés que les associations.
- Quelle est la place faite aux bénévoles dans les structures ?

## **5. BESOINS LOGISTIQUES**

✓ **Etat des lieux**

La Banque Alimentaire possède 2 camions frigorifiques. C'est un investissement important : 250 000 F.

L'Épicerie Bellevue 2000 est quant à elle bien équipée avec un véhicule frigorifique (acheté en 1998 avec le soutien des financeurs) et des frigos, congélateurs, vitrines réfrigérées. Il manque néanmoins un véhicule pour le transports des produits.

Les Restos ont des véhicules conçus pour la distribution des surgelés avec des circuits. Par exemple, le Centre Départemental livre à St Nazaire qui relivre sur les petits centres. Or, ces derniers n'ont pas forcément les moyens logistiques nécessaires.

✓ **Deux problèmes ont été pointés :**

- celui de la livraison des produits congelés – surgelés. Ces problèmes vont être accentués : en effet, 50 % des denrées vont être des produits réfrigérés, surgelés ou frais (dons de l'Union Européenne...). Cela va nécessiter de plus en plus de moyens frigorifiques et donc des besoins en congélateurs et conteneurs isothermes pour transporter les marchandises.
- celui du parc automobile et de son entretien. Les associations ont des difficultés avec leur parc automobile. Certain d'entre elles, comme les Restos, travaillent avec des lycées professionnels pour les réparations. Mais les délais sont très longs. Toutefois, elles sont d'accord pour dire qu'un réseau ne peut être constitué sur cette question. Par exemple, l'achat d'un véhicule commun ne pourrait être concluant, chacune pouvant avoir besoin de ce véhicule en même temps. La réflexion peut par contre être menée sur la question de l'entretien (*cf. partie « pistes à travailler »*).

## **6. PERSONNES BENEFICIAIRES**

Les Restos du Cœur ont des statistiques globales sur le département ce qui permet de visualiser l'évolution de l'aide sur 2 voir 3 ans. Ils notent que 50 % des effectifs changent tous les ans (la situation des personnes a évolué mais les raisons de cette évolution ne sont pas connues).

Tous les acteurs de l'aide alimentaire ont été confrontés à l'arrivée massive des demandeurs d'asile et des personnes sans papiers (l'allocation insertion ne permettant pas de répondre aux besoins). Il est constaté que leur accueil entraîne la « disparition » des publics dits « traditionnels ».

Avec l'arrivée des demandeurs d'asile, il y a une richesse, une diversité des origines culturelles qui pose des problèmes par rapport aux produits proposés.

Les structures n'ont pas à forcer les personnes à consommer les produits donnés. Il faut expliquer les différences rituelles tout en montrant que les choses ne sont pas si différentes que ça. Il faut indiquer que des actions sont menées sur le territoire d'accueil et que les structures ne sont pas en capacité de répondre à tous les besoins. Les personnes accueillies voient alors qu'il existe une écoute et des réponses pour partie.

*Se référer à la partie sur les outils mis en place / enquête auprès des personnes pour mieux connaître ces personnes (échantillon sur 200 réponses).*

# OUTILS MIS EN PLACE

dans le cadre de cette étude

3<sup>9</sup> types d'outils ont été mis en place et ont servi de support à cette étude. Ces outils sous forme d'enquêtes ont été réalisés auprès :

- ✓ Des acteurs de l'aide alimentaire (CCAS et associations),
- ✓ Des personnes accompagnées par les structures d'aide alimentaire.

**Avertissement** : pour toutes les questions ouvertes (réponse libre des personnes), les propos seront repris tels quels pour éviter toute forme d'interprétation.

## 1. ENQUETE AUPRES DES CCAS

### PRESENTATION

✓ **Objectifs visés :**

Dans le cadre de l'étude, un contact a été pris avec les associations de lutte contre les exclusions agissant en matière d'aide alimentaire sur le département. Des réunions ont été organisées pour faire un état des lieux. Elles regroupent des associations, l'UDCCAS, les CCAS les plus importants, la DDASS et la Direction Départementale des Services Vétérinaires. Pour des raisons d'efficacité, tous les acteurs de l'aide alimentaire ne pouvaient pas être directement invités à cette étude. Toutefois, il ne fallait pas omettre leurs actions. Ainsi, un questionnaire a été adressé aux adjoints chargés de l'action sociale des 221 communes du département pour :

- associer tous les CCAS, acteurs de l'aide alimentaire,
- permettre ainsi d'avoir une vision plus exhaustive des actions relatives à l'aide alimentaires sur le département.

✓ **Contenu :**

Cette enquête express a pris la forme d'un questionnaire d'une page<sup>10</sup>. Une première version a été retravaillée avec la représentante de l'UDCCAS pour pouvoir l'adapter au mieux aux questionnements locaux.

---

<sup>9</sup> Nous ne donnerons les résultats que de deux d'entre eux (enquêtes réalisées auprès des CCAS et auprès des personnes qui fréquentent les lieux de distribution d'aide alimentaire). En effet, le premier questionnaire adressé à tous les acteurs agissant sur l'aide alimentaire n'a eu que peu de retours et les résultats ne sont donc pas exploitables.

Les questions posées ont pour objectifs de visualiser et repérer :

- les communes dans lesquelles il existe une initiative en matière d'aide alimentaire<sup>11</sup>,
- le cas échéant, les collaborations, les modalités de l'aide, les critères d'attribution, les périodes d'interruption de l'aide, les éventuels dysfonctionnements, le poids de l'aide alimentaire sur les communes concernées,
- les lieux où un éventuel projet d'intervention en matière d'aide alimentaire serait à l'étude.

✓ **Méthode de diffusion, remplissage :**

Cette enquête a été adressée aux adjoints à l'action sociale des 221 communes du département par un courrier co-signé UDCCAS et URIOPSS.

Une relance téléphonique a été effectuée par la représentante de l'UDCCAS.

✓ **Participation :**

- Nombre d'envoi : 221
- Nombre de retours : 161
- Soit un taux de retour très important de 72,85 %.

**RESULTATS SUR LES 160 REPONSES :**

✓ **Nombre de communes où il existe une initiative en matière d'aide alimentaire : 133**

✓ **Le porteur de cette initiative :**

- Le CCAS lui-même : 112
- L'intercommunalité : 3
- Une association : 68
- Un autre intervenant : 3
- Non réponse : 27

Sans surprise, les deux acteurs principaux sont les CCAS et les associations. Nous pouvons constater que l'intercommunalité en matière d'aide alimentaire n'est pas développée sur le département (3 initiatives). Les autres intervenants ne sont pas identifiés.

---

<sup>10</sup> Cf annexes.

<sup>11</sup> Cf. carte des CCAS menant des actions d'aide alimentaire dans la partie «Etats des lieux - Couverture territoriale »

Attention : les réponses, et donc les porteurs, peuvent être multiples sur une même commune.

Pour visualiser la répartition au niveau territorial, se référer aux différentes cartes dans la partie « Etat des lieux ».

✓ **La collaboration sur l'aide alimentaire :**

79 répondants indiquent qu'une collaboration existe sur leur territoire. Sur 35 communes, aucune collaboration n'est repérée.

Lorsque la collaboration existe, elle se fait :

- Dans 68 cas, avec des associations,
- Dans 3 cas, avec des grandes surfaces ou petits magasins locaux,
- Dans 1 cas, avec des maraîchers.

Cette question a révélé des problèmes de connaissances des acteurs entre eux. Beaucoup de répondants ont indiqué des noms d'intervenants dans l'item « autres » alors que la structure citée était associative.

S'il ressort des différentes réunions que les collaborations entre CCAS et associations sont indispensables pour mener des actions complémentaires (exemple sur le choix des produits distribués), elles sont difficiles à se mettre en place. Les acteurs ne connaissent pas forcément toutes les actions menées et les modalités fixées par les autres partenaires.

Le mot collaboration demanderait plus de précision : est-ce une réelle collaboration ou une simple juxtaposition d'actions en matière d'aide alimentaire sur un même territoire ?

Lorsqu'il y a complémentarité, de quelle manière la collaboration se met-elle en oeuvre ? Réel partenariat, consultation régulière des différents partenaires, simples informations, recherche commune de solution (...) ?

✓ **Les types d'aide alimentaire apportée par les CCAS ou les communes :**

- Distribution de sandwiches : 2
- Distributions de plats, repas : 1
- Distributions de colis alimentaires : 38
- Chèques service : 28
- Epicerie sociale / libre service : 11
- Autres : 63
- Non réponses : 41

✓ **Les types d'aide alimentaire apportée par les autres intervenants :**

- Distribution de sandwiches : 0
- Distributions de plats, repas : 7
- Distributions de colis alimentaires : 71
- Chèques service : 0
- Epicerie sociale / libre service : 4
- Autres : 3
- Non réponses : 83

✓ **Commentaire sur les types d'aide alimentaire :** Les formes de l'aide sont diverses et variées. Les aides des CCAS prennent majoritairement la forme de bons alimentaires (cités dans l'item « autres »), de colis alimentaires ou de chèques services alors que celles des associations se font majoritairement sous forme de distribution d'aide alimentaire. Il faut noter que dans les questionnaires, seul le terme de colis alimentaire avait été cité. Or, la plupart des associations (du moins les grands réseaux) ont maintenant adopté un système de points qui permet le choix des produits (les colis préparés à l'avance n'existent que dans les cas d'urgence ou dans l'attente d'une inscription validée).

Dans l'aide apportée aux personnes en difficultés, il ne faut pas oublier les aides financières : aide au paiement des factures EDF-GDF, aide au paiement des loyers, aide à la subsistance - dispositif du Conseil Général. Pour le dispositif géré par le Conseil général, 4 catégories de ménages résidant sur le département sont concernés :

- Ménages à faibles ressources,
  - Ménages avec enfants n'ayant aucune ressource ou ressources limitées aux allocations familiales,
  - Accueil des enfants pendant les week-ends et vacances pour les parents qui n'assurent pas la résidence habituelle,
  - Jeunes majeurs âgés de moins de 21 ans en attente de contrat d'accueil provisoire jeune majeur.
- Les chèques services ne seraient pas toujours utilisés par les communes car ils entraîneraient des frais de gestion. Une commune interrogée sur l'utilisation des chèques services indiquait :
  - En inconvénient :
    - Pour les CCAS : la lourdeur de la gestion au moment de la mise en place des chèques service (nomination de régisseurs donc arrêté de nomination après

délibération en conseil municipal / gestion des ordres établis / état des dépenses...),

- Pour les personnes : pas de rendu de monnaie ce qui pose des problèmes lorsque la personne n'a pas de liquidité.
- En avantage :
  - L'anonymat au niveau des magasins (beaucoup plus discret que les bons alimentaires),
  - Possibilité de donner les chèques de manière plus ponctuelle et espacée ce qui permet aux personnes de les aider à mieux gérer leur budget.

✓ **Les critères d'attribution :**

- Les ressources seules : 13
- Les ressources et les charges : 110
- La domiciliation : 53
- La durée : 13
- Le statut de demandeur d'asile : 3
- Autres : 19
- Non réponse : 38

Comme beaucoup d'associations, les CCAS ne prennent pas en compte les seuls revenus mais incluent les charges des personnes et donc se basent sur leurs ressources nettes.

✓ **Interruption de l'aide :**

- **Du côté des CCAS :** 96 communes mènent des actions continues sans interruption pendant l'année. 18 indiquent que l'aide est interrompue. Cette interruption est principalement signalée pour la période été.
- **Du côté des autres intervenants :** sur 37 communes, l'aide est interrompue et sur 30, maintenue sur toute l'année. Dans les cas où l'aide est interrompue, l'interruption correspond à l'inter-campagne des Restos du Cœur, dans 9 cas. Dans 19 autres cas, il n'y a plus d'aide alimentaire pendant la période estivale de juillet-août.

Le groupe de travail ayant participé à cette étude avait pointé cette difficulté de continuité de l'aide alimentaire. Une réunion sera organisée en avril pour dresser un état des lieux des points de distribution ouverts en juillet et août 2003, sur tout le département, et envisager des solutions (cf. partie « Pistes à travailler »).

✓ **Des dysfonctionnements :**

48 communes ne pointent aucun dysfonctionnement sur leur territoire et 17 constatent des difficultés. Les dysfonctionnements repérés sont dus aux manques de relations entre les acteurs, à la nature même de l'aide, au manque de connaissance des personnes qui auraient besoin d'aide alimentaire et d'accès.

○ **Dysfonctionnement dus aux relations entre acteurs**

- « Manque d'échanges entre les associations. Les familles doivent passer par le CCAS pour avoir l'aide alimentaire de la Croix Rouge ».
- « Manque de collaboration entre les associations ».
- « Lien entre les structures ».

○ **Dysfonctionnement dus à la nature de l'aide alimentaire**

- « Les bons ne sont pas une réponse satisfaisante. Problème de confidentialité à la supérette ».
- « Certaines personnes utilisent mal les bons alimentaires. (Ils) sont réservés à l'alimentation et les produits d'entretien (mais) abus d'alcool, nourriture pour animaux, confiseries ».
- « Difficulté à contrôler la nature des achats ».
- « Les colis sont parfois insuffisants ».

○ **Dysfonctionnement dus à la non-connaissance des personnes**

- « Les bénéficiaires des Restos du Cœur ne sont pas toujours connus et n'ont donc pas d'aide pendant la fermeture des Restos du Cœur ».
- « Difficulté à cerner la population qui pourrait bénéficier de l'aide alimentaire et qui ne se manifeste pas ».

○ **Autres**

- « Les associations disposent de moins en moins de produits ».
- « Aide alimentaire d'urgence ».
- « Poursuivre l'action en complémentarité sur le budget 2001 ».
- « Très peu de demandes ».
- « Les associations gèrent au mieux ».
- « Le CCAS n'assure que l'aide d'urgence. Possibilité de colis alimentaires à 25 kilomètres : problème de déplacement ».
- « Les colis préparés et non retirés après relance ».

- ✓ **Poids de l'aide alimentaire sur les communes** (sur 112 répondants) :
  - **En nombre de personnes aidées** : 4 731 personnes + 2 554 familles
  - **En terme de budget** : 560 880 €

Les chiffres relatifs au budget sont difficiles à analyser : les communes ont-elles intégré toutes les formes d'aides indirectes ou directes, autrement dit pas seulement les aides sous forme de bons alimentaires, chèques services ( ...) mais aussi les aides moins visibles telles que subventions aux associations caritatives... ? Certains chiffres ont parfois laissé supposer qu'ils correspondaient à la totalité du budget de l'action sociale de la commune et pas seulement à la seule partie réservée à l'aide alimentaire.

- ✓ **Les projets d'intervention** : un seul projet d'intervention est signalé sur les 160 répondants (pour rappel, il n'existe actuellement aucune initiative en la matière sur 27 communes). Ce projet concerne la commune de Lusanger. Le porteur du projet est l'association les Restos du Cœur.

## 2. ENQUETE AUPRES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES PAR LES STRUCTURES<sup>12</sup>

### PRESENTATION

✓ **Objectifs visés :**

- Mieux connaître les personnes qui fréquentent les lieux de distribution d'aide alimentaire ;
- Mieux connaître leurs besoins et leurs attentes.

✓ **Contenu :**

Lors du lancement de ce projet, le CCAS de Saint Herblain a communiqué une étude qui avait été réalisée sur le quartier ouest de l'agglomération de Saint Herblain et a proposé de se servir du questionnaire d'état des lieux comme base de travail à l'enquête départementale. Un groupe a ainsi adapté et modifié ce questionnaire. Une présentation a ensuite été réalisée en réunion et ce sont chacun des acteurs qui l'ont diffusé dans leurs centres.

✓ **Méthode de diffusion, remplissage :**

Compte tenu du questionnaire, il avait été décidé que son remplissage nécessitait un accompagnement, qui pouvait être réalisé par les bénévoles ou salariés.

Toutefois, selon les moyens humains et les possibilités de chaque structure, les méthodes ont été variées : face à face entre un bénévole et une personne de 10 à 15 minutes ; présentation collective du questionnaire puis remplissage par les personnes seules ou avec l'aide de salariés ; questionnaire distribué individuellement et remplissage par la personne seule et hors structure...

✓ **Taux de retour :** 260 questionnaires ont été retournés. 200 ont été gardés pour analyse (les 60 non pris en compte n'étaient remplis, comportaient trop de contradictions, ou encore avaient l'objet de réponses photocopiées).

### RESULTATS – CONNAISSANCE DES PERSONNES

Les personnes fréquentant les lieux de distribution d'aide alimentaire et ayant participé à cette étude sont des femmes à 73 %, des personnes principalement âgées de 26 à 59 ans (84 %) [6 % ont entre 18 et 25 ans ; 4 % ont plus de 60 ans], des personnes seules (70 %) voire seules avec enfants (43 %).

---

<sup>12</sup> Cf. questionnaire en annexes.

La majorité des personnes avec enfants ont plus de 4 enfants (29 %).

Ce sont majoritairement des personnes qui vivent dans des appartements ou maisons (87 %). Toutefois, 4.5 % ont pour solution d'hébergement la solidarité (vivent chez des amis ou dans leurs familles) ; 3.5 %, un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, 2.5 % vivent dans des situations encore plus précaires (squatts ou rue).

69 % des répondants sont en ville.

Côté transport, 42 % des personnes qui ont répondu à cette question utilisent une voiture pour se rendre dans les lieux de distribution (personnelle ou non) ; 38 % les transports en commun.

79 % des personnes interrogées ne travaillent pas et sont pour la grande majorité en recherche d'emploi.

Lorsque la personne a un conjoint, ce dernier ne travaille pas dans 78 % des cas.

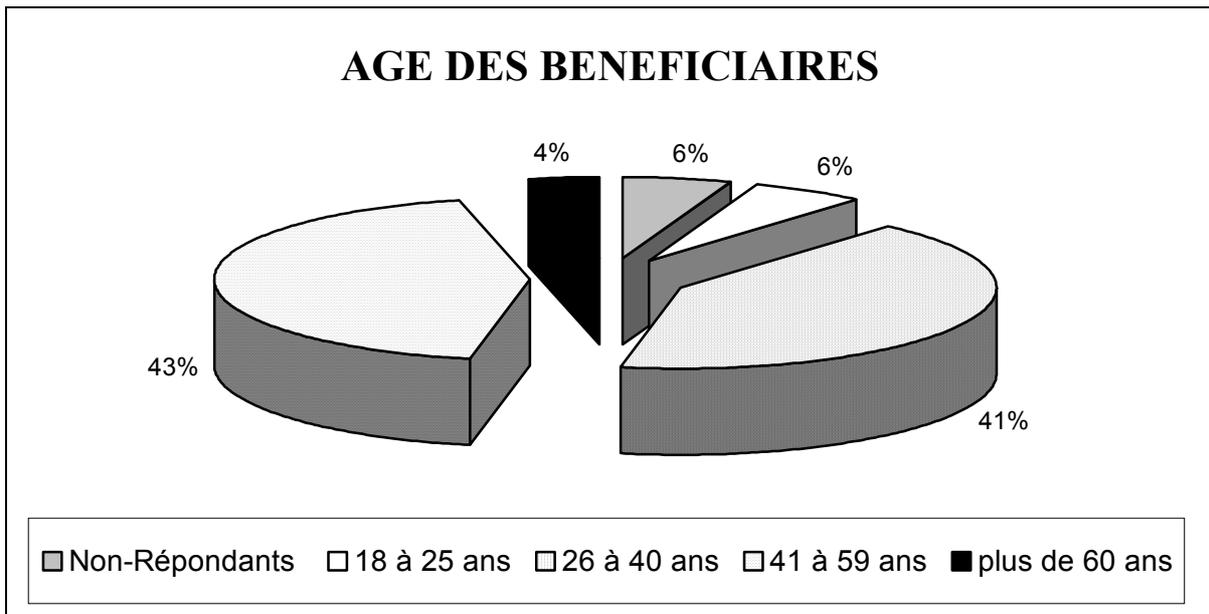
La ressource principale des personnes ayant répondu à l'enquête est principalement le RMI (31.5 %), puis le revenu d'une activité professionnelle ou les indemnités journalières (respectivement 13 % et 12.5 %).

La durée de fréquentation des personnes de l'enquête se situe majoritairement entre 2 à 5 ans (27 %). Il faut noter que 20 % des personnes fréquentent les lieux depuis moins de 6 mois et 18 % depuis plus de 5 ans (avec des durées pouvant atteindre 16 ans).

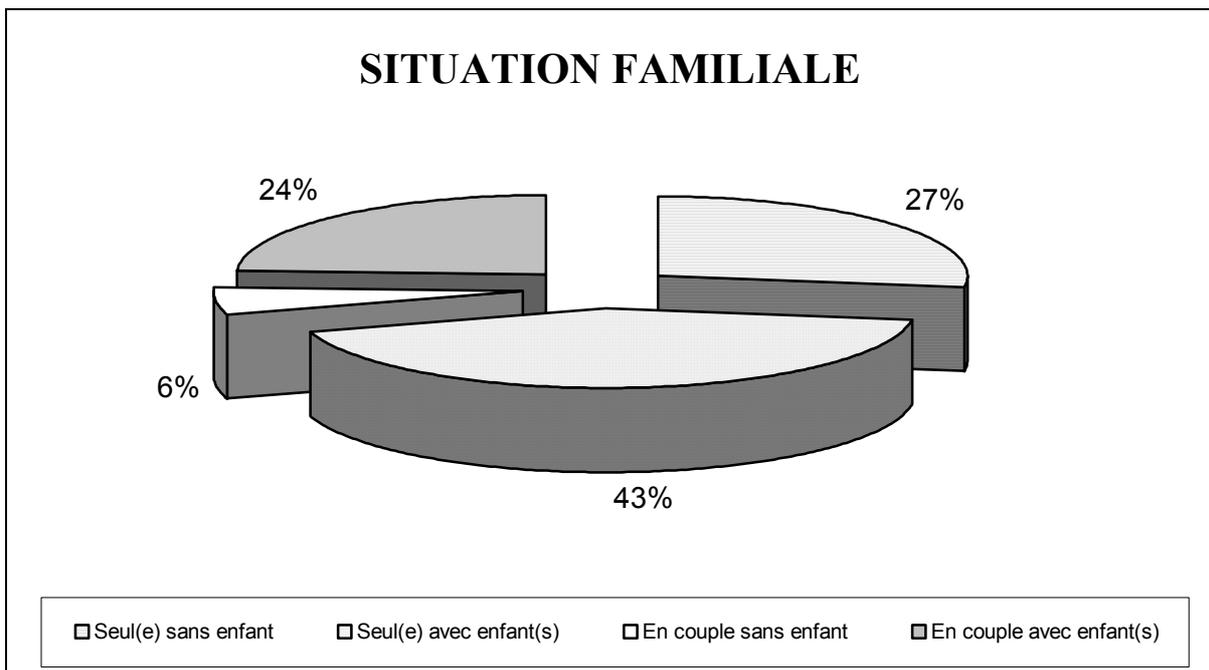
✓ **Sexe des personnes interrogées :**

Votre sexe :	
Non-Répondants	0,50%
Femme	73,00%
Homme	26,50%
Total	100,00%

✓ Age des personnes interrogées :

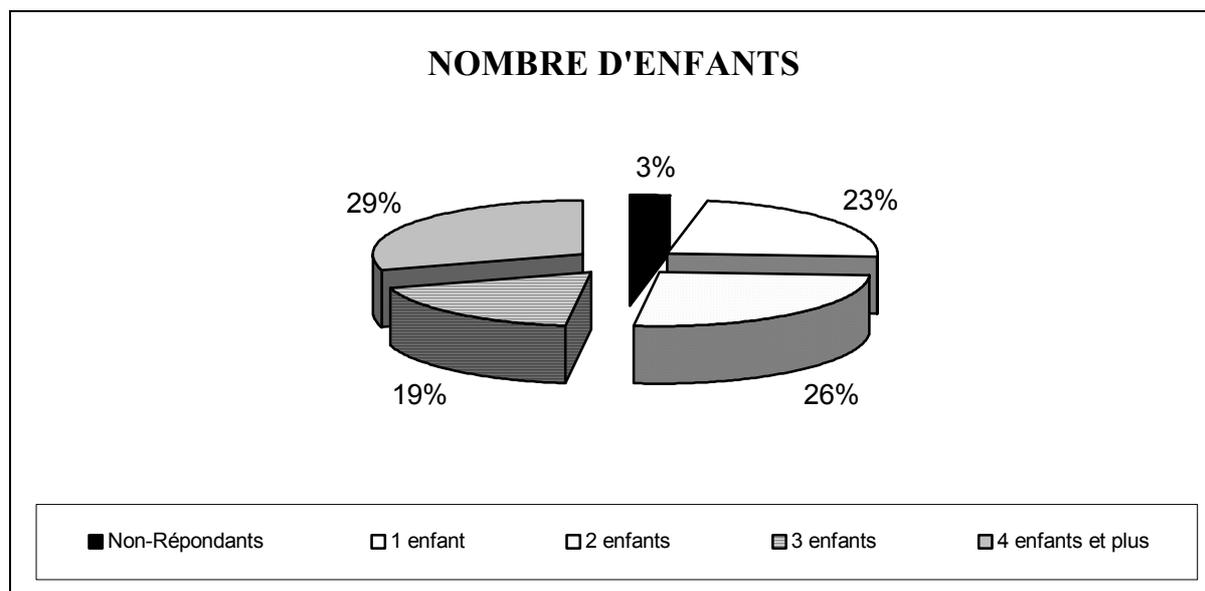


✓ Situation familiale



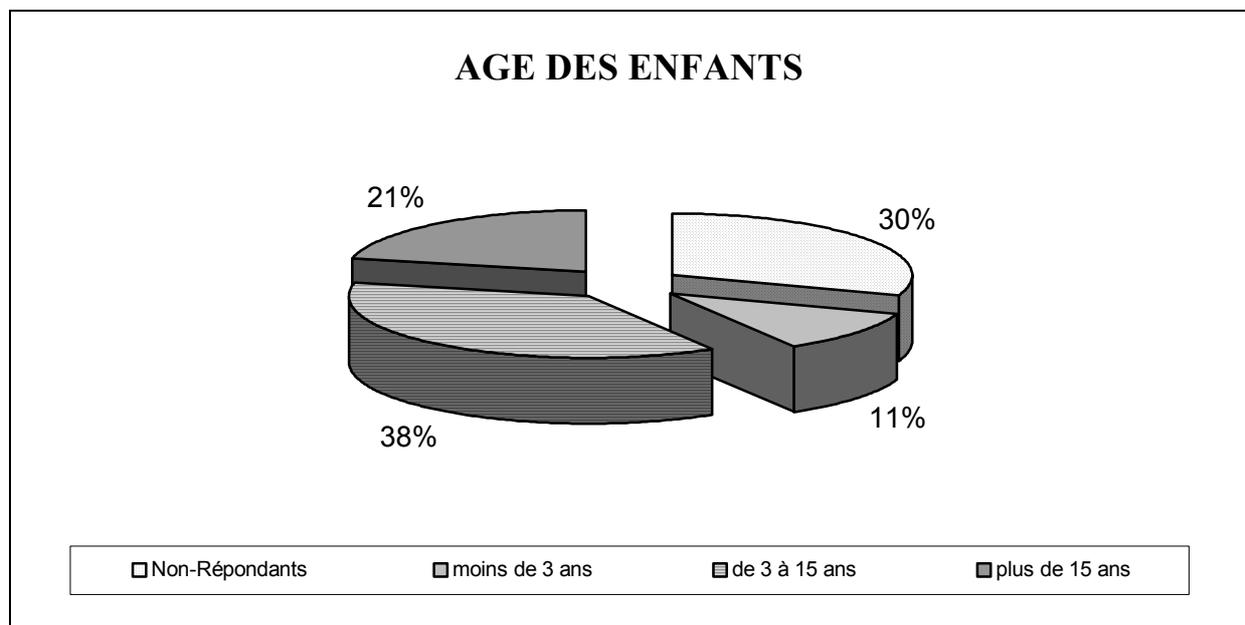
✓ Pour les personnes avec enfants (soit 67 % des répondants) :

○ **Nombre d'enfants à charge :**

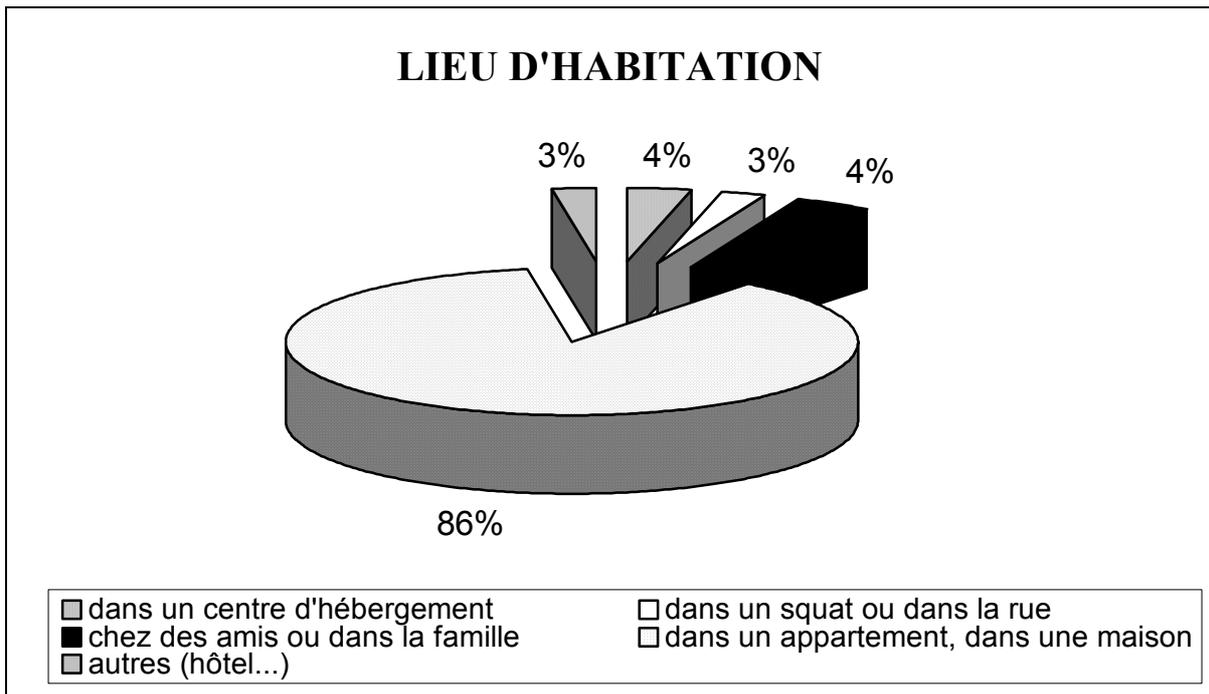


**A noter :** à cette question (combien d'enfants avez-vous ?), seuls les enfants à charge ont été comptabilisés. Ces enfants sont principalement les filles et fils de la personne. Toutefois, un homme a, à sa charge, ses frères et sœurs.

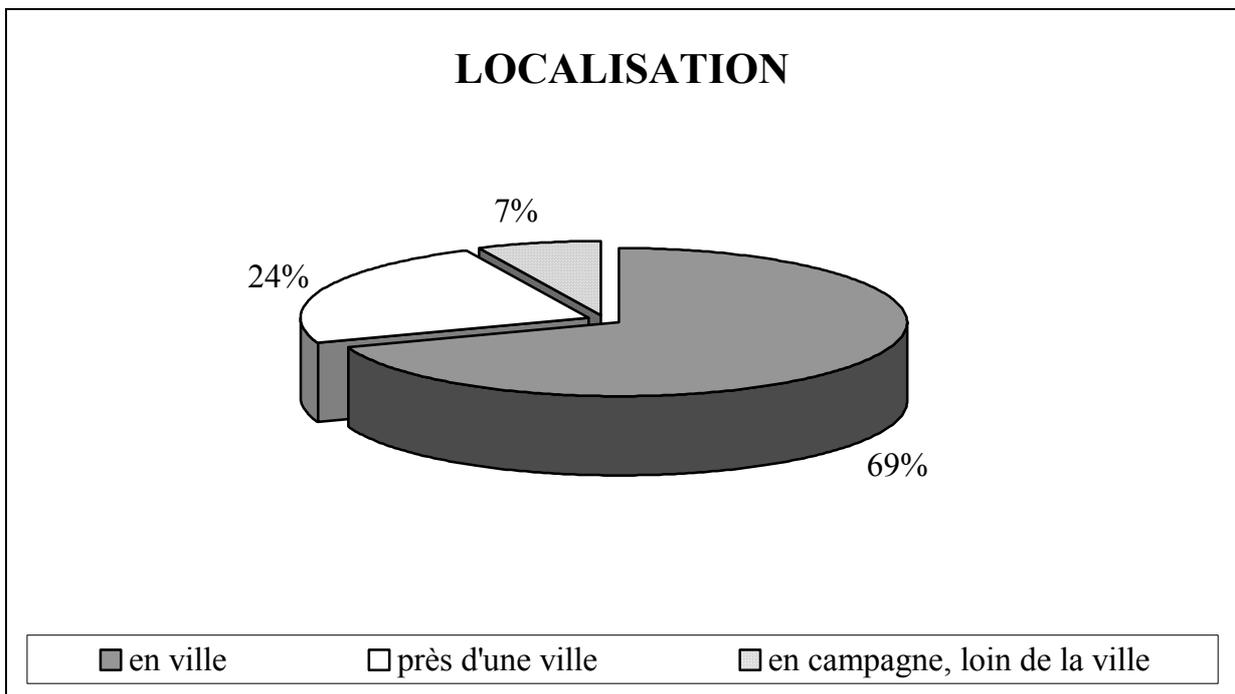
○ **Age des enfants :**



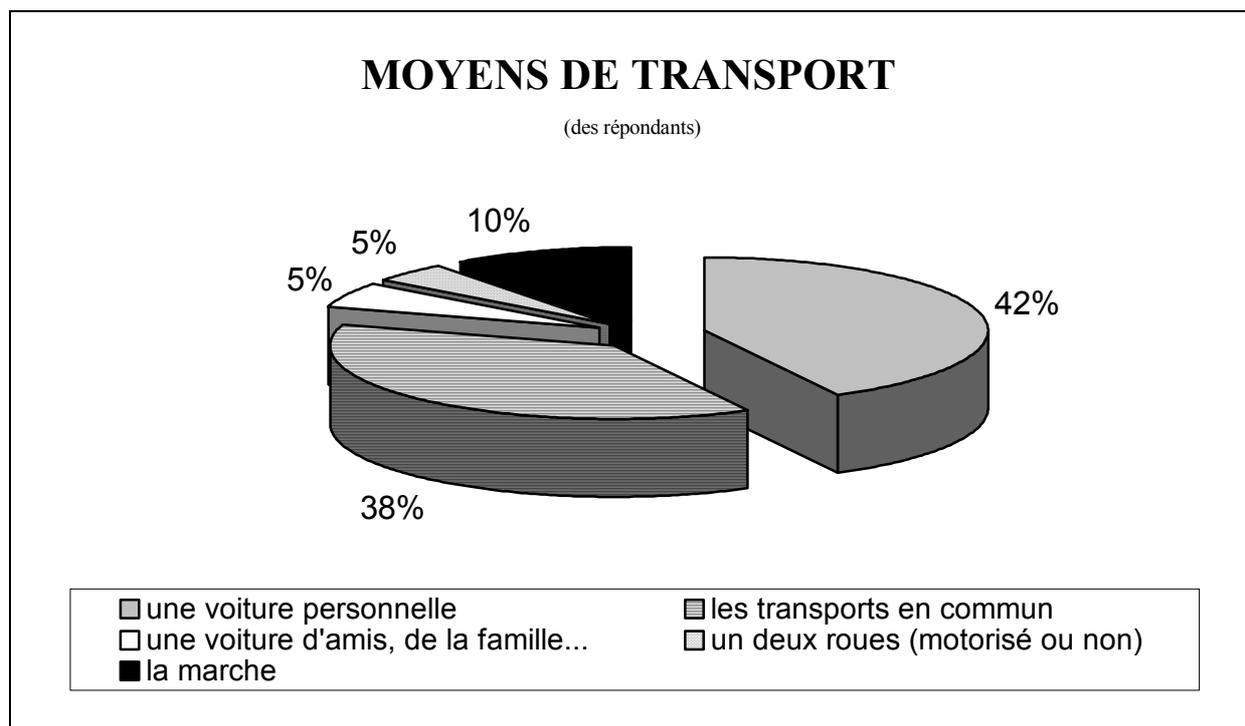
✓ **Lieu d'habitation :**



✓ **Situation géographique du lieu d'habitation :**



✓ **Moyens de transports à disposition des personnes pour accéder aux centres de distribution :**



A noter : seulement 47 % des personnes ont la possibilité de se déplacer en voiture. Cela conforte la question soulevée lors de l'étude de la couverture territoriale : comment favoriser l'accès à l'aide alimentaire dans le milieu rural lorsqu'il n'existe pas de points de distribution dans la commune ? Ne faut-il pas envisager des aides aux transports ?

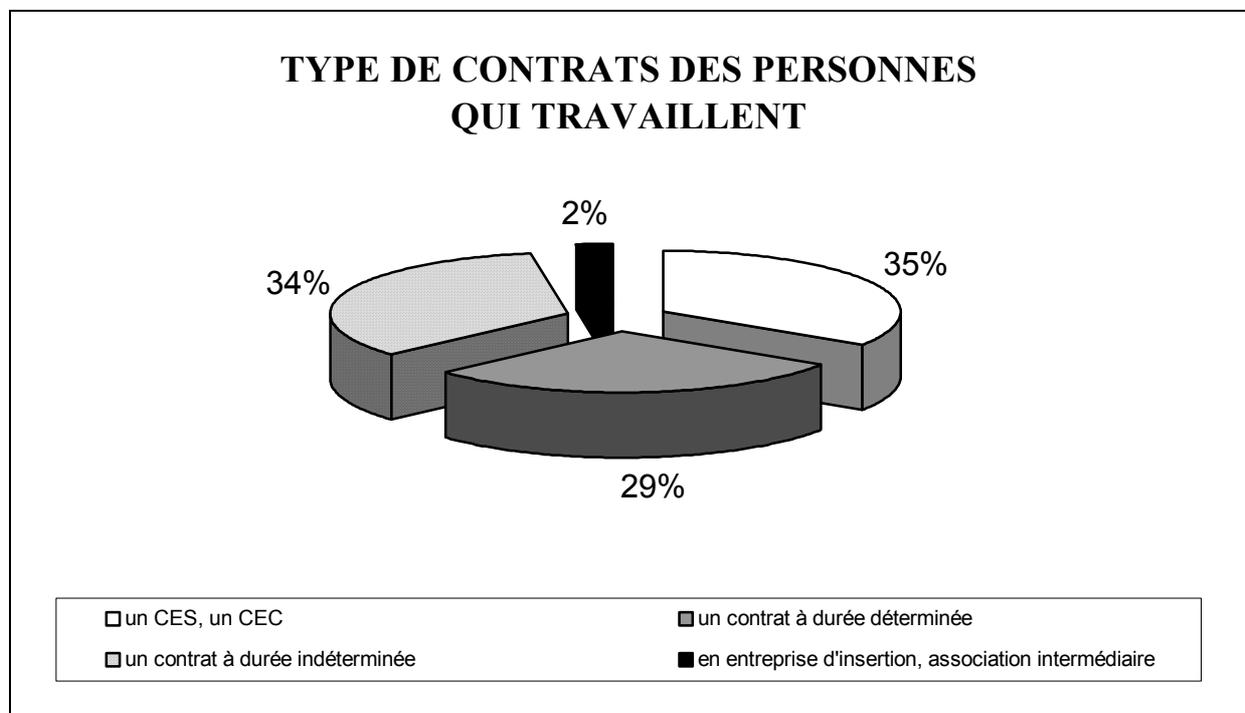
Pour rappel, 7 % des personnes de l'échantillon vivent à la campagne et 24 % près d'une ville.

✓ **Situation du répondant face à l'emploi :**

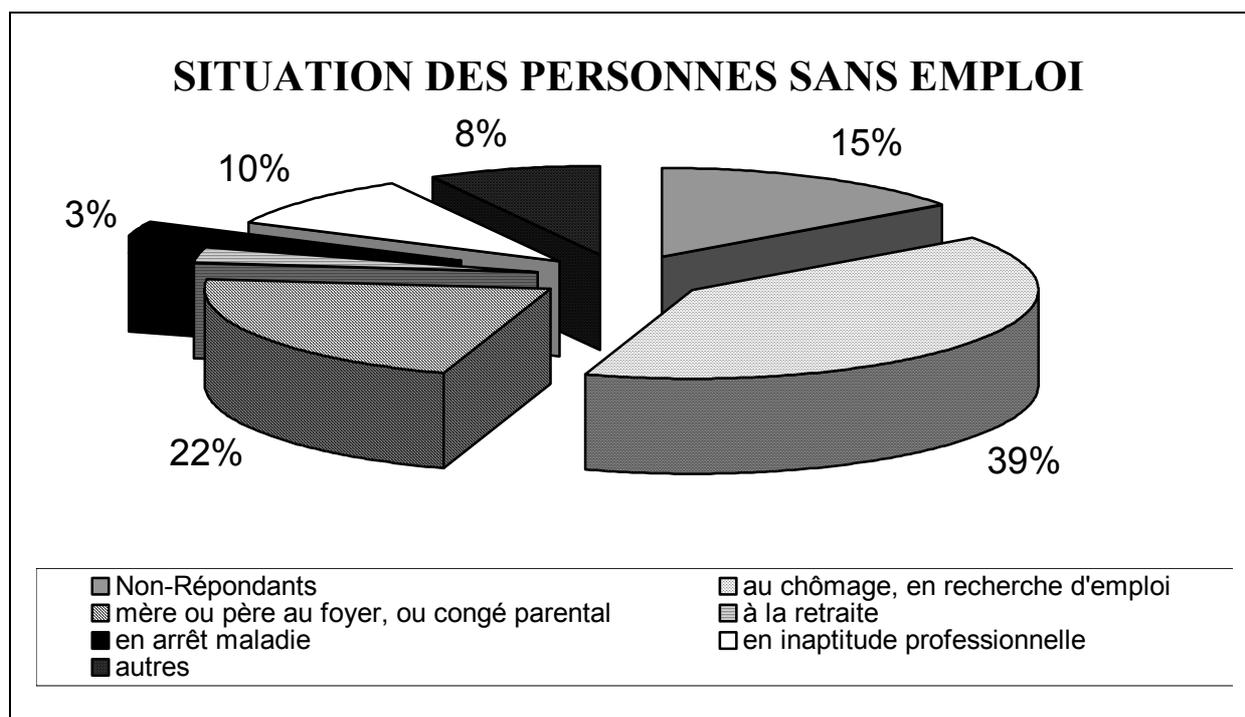
Est-ce que vous travaillez ?	
Non-Répondants	0,50%
oui	20,50%
non	79,00%
Total	100,00%

✓ **Situation professionnelle des répondants qui travaillent (soit 20.5 % des personnes)**

**A noter :** les personnes qui ont un contrat déterminé ou indéterminé (soit 63 % des 20.5 % des répondants autrement dit 13 % des répondants) ont souvent des contrats de très courte durée (4 heures par semaine à 20 heures pour les CDI).



✓ **Situation des répondants qui ne travaillent pas :**

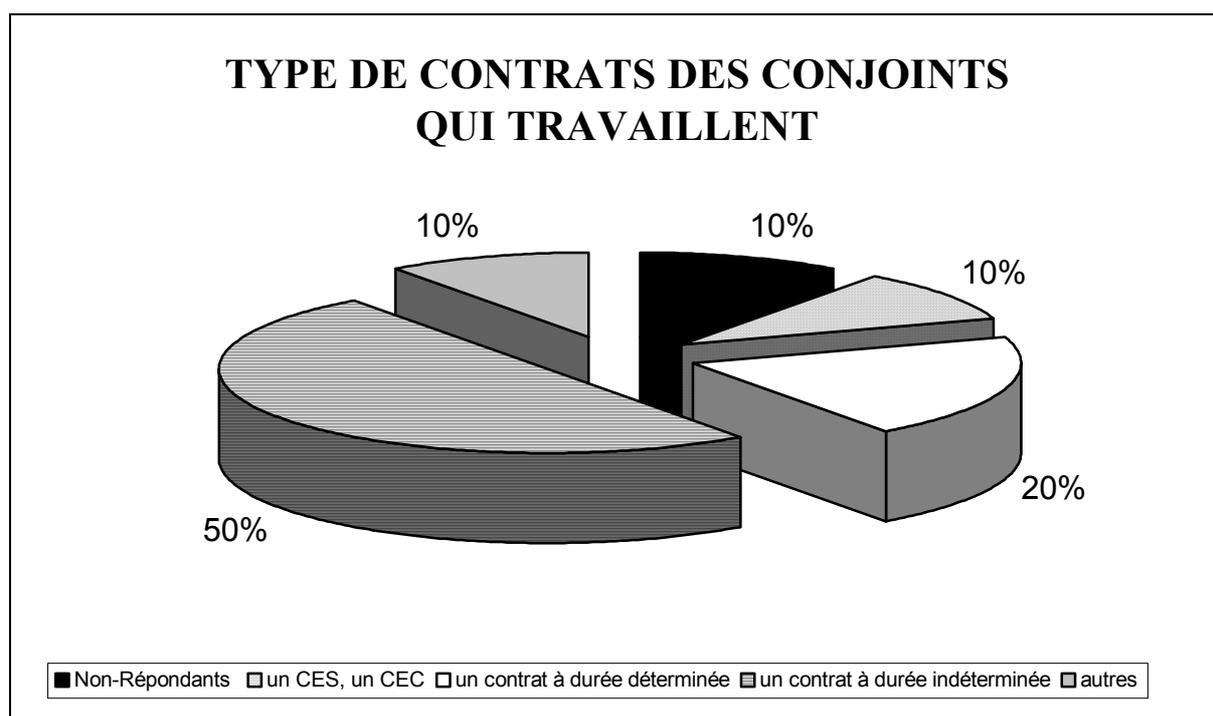


✓ **Situation du conjoint du répondant face à l'emploi :**

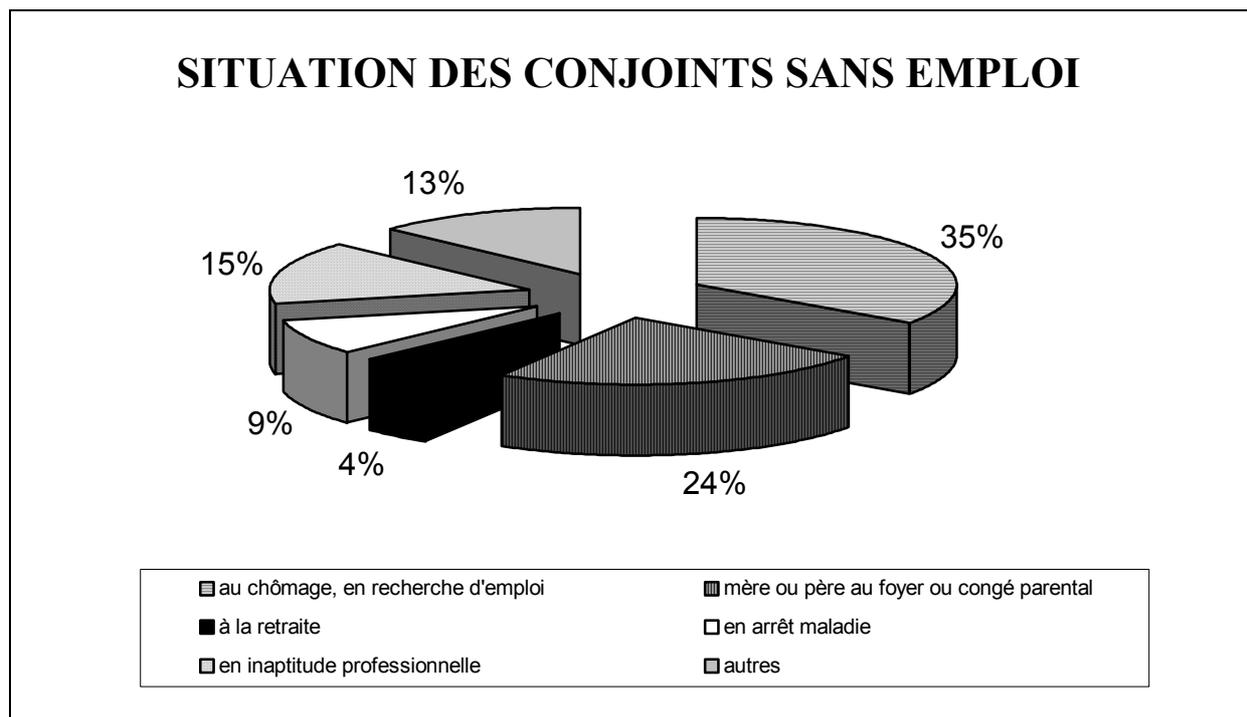
Est-ce que votre conjoint travaille ?	
Non-Répondants	72,00%
oui	5,00%
non	23,00%

**A noter :** 70 % des répondants sont des personnes vivant seules (avec ou sans enfants) et qui ne sont donc pas concernés par cette question.

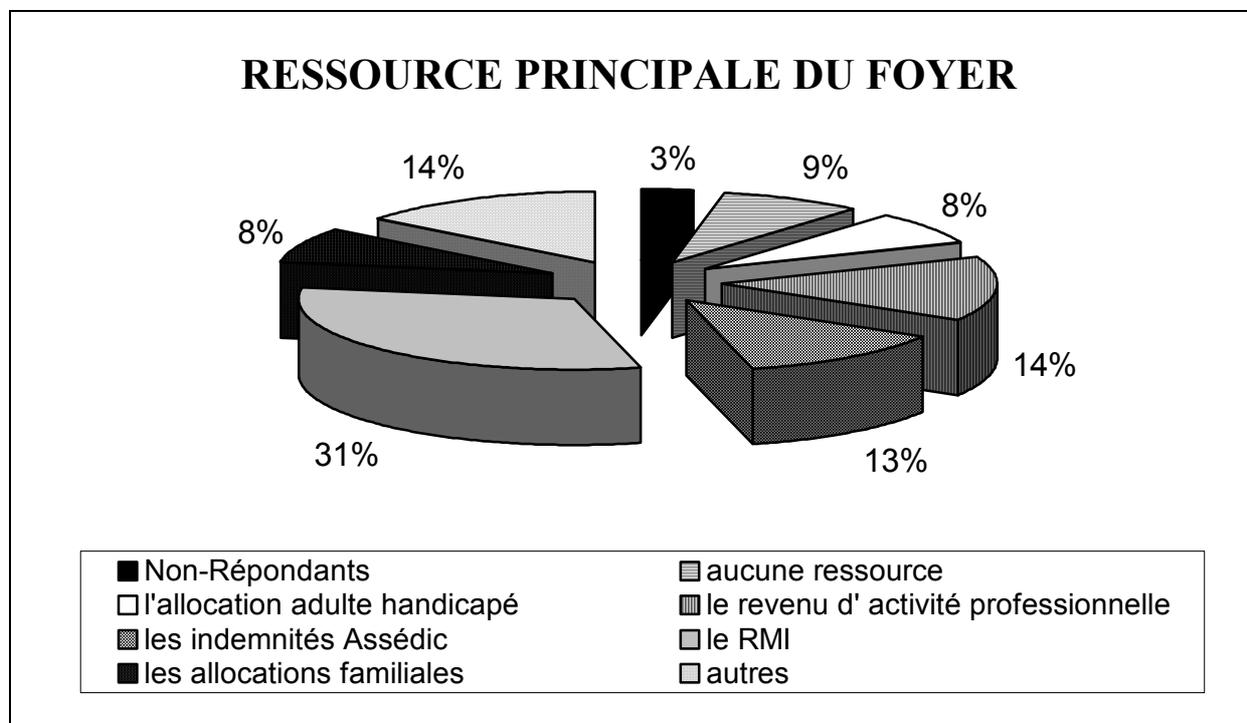
✓ **Situation professionnelle des conjoints qui travaillent** (ne concernent que 5 % des personnes) :



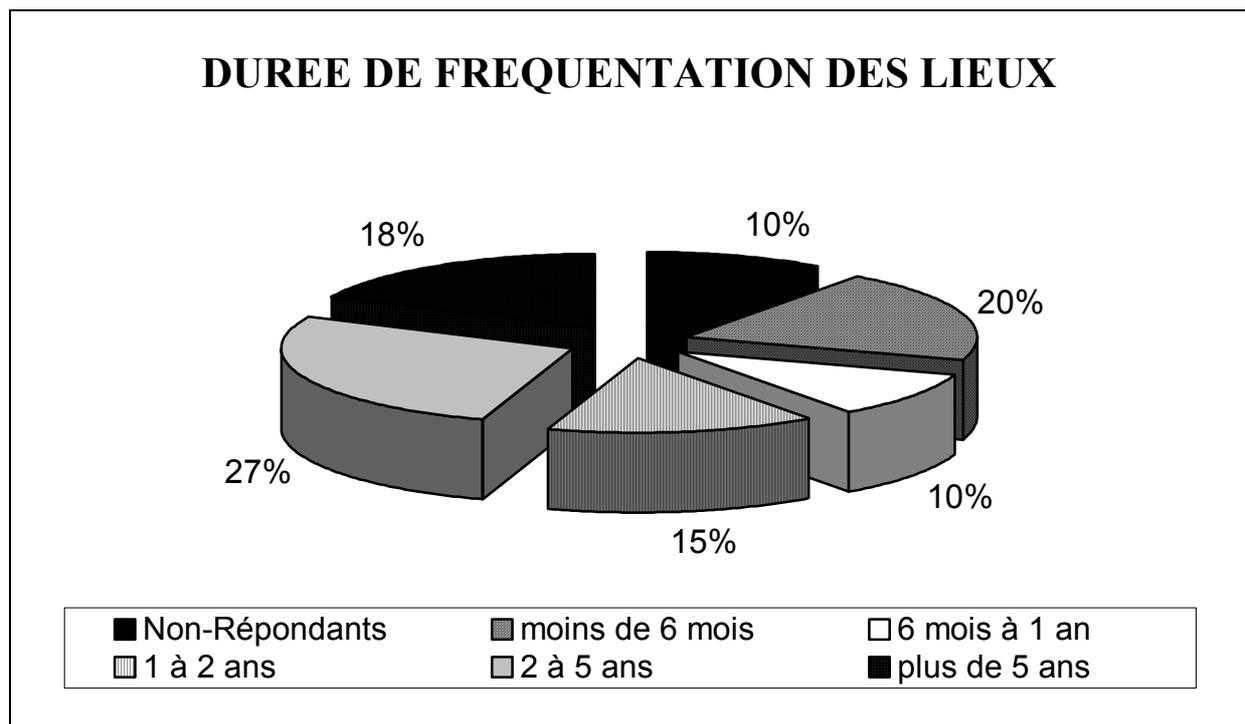
✓ **Situation des conjoints qui ne travaillent pas** (concernent 23 % des personnes) :



✓ **Ressource principale du foyer :**

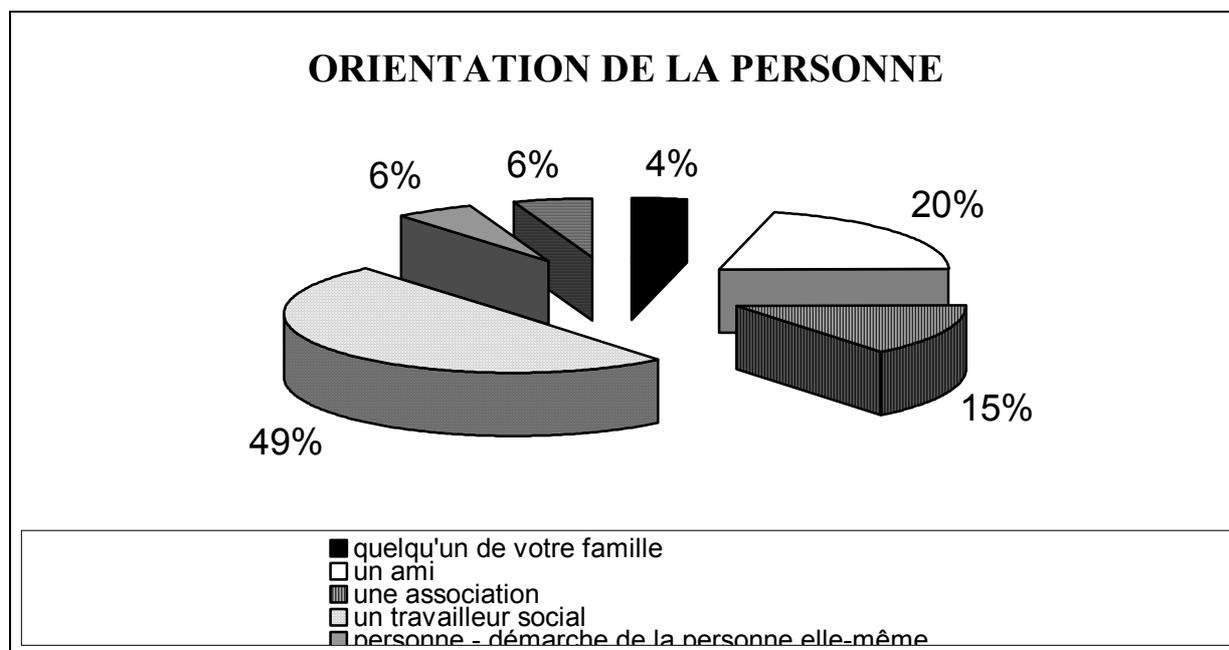


✓ **Durée de fréquentation des lieux de distribution :**

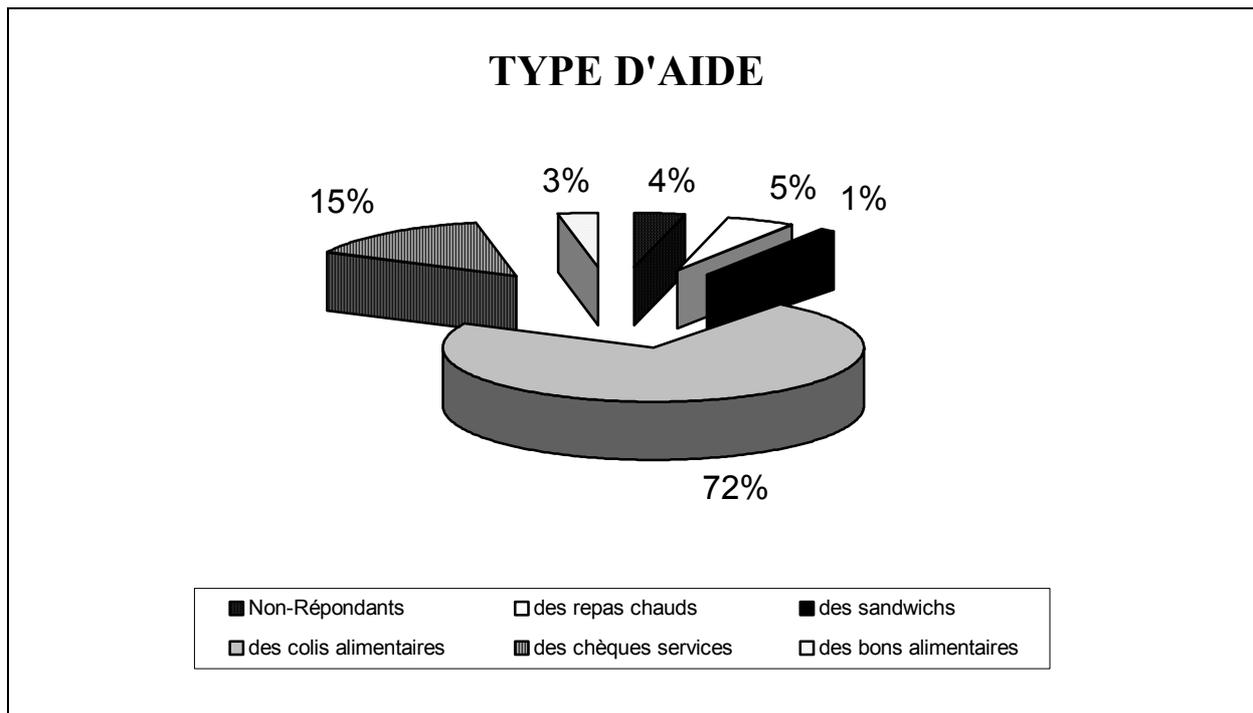


**A noter :** 18 % des personnes fréquentent les lieux de distribution depuis plus de 5 ans. La durée maximale relevée est de 16 ans.

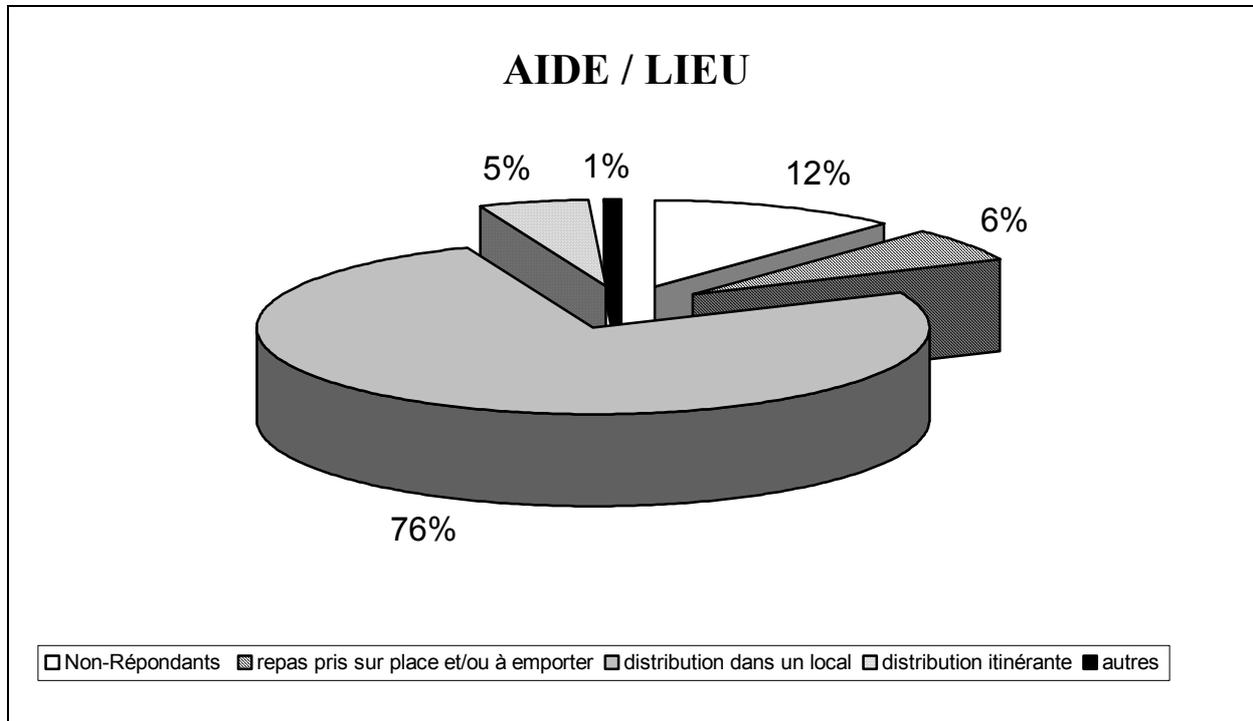
✓ **Par qui la personne a-t-elle été orientée vers les lieux de distribution :**



✓ **Nature de l'aide**



✓ **Manière dont les personnes bénéficient de l'aide :**



✓ **Accès aux chèques services** : 34 personnes ont accès à des chèques services. A la question de savoir si elles pouvaient les utiliser facilement dans les commerces proches de chez elles, 2 personnes ont répondu :

- « Ne les a pas encore utilisés ».
- « ignore les refus d'autant plus que ces magasins figurent sur la liste du CCAS. Les refus proviennent du COMOD et du Marché Plus du quartier Chantiers navals ».

A noter : 28 CCAS (sur les 161 ayant répondu à l'enquête susvisée) utilisent des chèques services.

## RESULTATS – BESOINS DES PERSONNES

### ✓ Les produits proposés correspondent-ils aux besoins des personnes :

Les produits proposés correspondent-ils à vos besoins	
Non-Répondants	1,50%
oui	91,50%
non	7,00%
Total	100,00%

### ✓ « Pourquoi les produits proposés ne correspondent-ils pas à vos besoins ? »

- « Je souhaiterais plus de produits tels que les conserves ou les pâtes ».
- « Mais ils permettent de toujours avoir quelque chose dans le ventre ».
- « J'ai remarqué que tout le monde n'avait pas les mêmes produits ».
- « Car j'ai des problèmes d'intestin et de colon ».
- « Ayant un enfant à ma charge, il n'y a pas suffisamment de produits laitiers et de gâteaux ».
- « Certains produits de base peuvent manquer ».
- « Pas toujours. Cuisson des aliments pas toujours compatibles avec la possibilité des gens ».

### ✓ Les produits proposés correspondent-ils aux habitudes alimentaires des personnes :

Les produits proposés correspondent-ils à vos habitudes alimentaires ?	
Non-Répondants	4,00%
oui	78,50%
non	17,50%
Total	100,00%

✓ **« Pourquoi les produits proposés ne correspondent-ils pas à vos habitudes alimentaires ? »**

- Pour des raisons religieuses : « Pas de porc (de religion musulmane) » / « Le porc pour des raisons religieuses » / « Tous sauf le porc ». / « Pas de viande du tout » (raisons religieuses). / « Pas de viande - que du poisson ». / « A cause de ma religion ». / « Pas la viande en boîte et le porc ». / « Ne mange que des pâtes et du riz et pas de porc (religion) ».
- Pour des raisons de santé : « Car il faut que je me prépare des menus très définis ».
- Par méconnaissance des produits distribués :
  - « Ne connaît pas certains produits (radis, champignons, poireaux, aubergines...). Difficile car ne connaît pas les noms. Intérêt pour y goûter ».
  - « A cause des courgettes, endives, céleri... (ne sait pas les cuisiner) ».
- Par la nature et la quantité des produits donnés :
  - « Peu de produits donnés. Cela ne dure que 2 jours ».
  - « Car il n'y a pas de pain, de fromage, de beurre ».
  - « Car c'est une alimentation pauvre : purée, pâte.. ».
  - « Car je consomme des fruits et légumes lorsque j'en ai ».
  - « Trop de répétition dans les conserves ».
  - « Trop de conserves et la viande n'est pas assez variée ».
  - « Je ne souhaite pas obtenir des produits dont la DLUO est passée car le goût n'est pas le même du tout ».
  - « Les légumes demandent un temps de préparation et de cuisson ».
- Autre : « Il n'a pas l'habitude de manger des légumes : (cela) l'oblige à manger plus sainement ».

Les produits correspondent majoritairement aux besoins et aux habitudes alimentaires des personnes. Toutefois, des réserves peuvent être avancées. En effet, le fait de remplir le questionnaire avec un bénévole ou un salarié ne favorisent pas les « critiques ». Les bénéficiaires ont souvent remercié, dans les questionnaires, les personnes qui les aidaient et il

ne doit pas être facile de faire des remarques. De plus, certaines personnes ont indiqué qu'elles avaient besoin des produits et qu'elles prenaient donc tout sans spécifier si cela correspondait réellement à leurs habitudes ou besoins alimentaires.

Les prochains points vont présenter les produits les plus souvent, les moins utilisés, et les manquants. Il faut signaler qu'une même personne peut avoir cité le même produit dans la catégorie « le plus utilisé » et dans celle « des manquants ». Ce n'est pas contradictoire en soit : c'est souvent le produit le plus utilisé qui manque. Un exemple extrême : une personne peut avoir répondu qu'elle utilisait le plus des légumes (tomates), qu'elle n'utilisait jamais certains légumes (radis) et qu'elle manquait de légumes (tomates et carottes).

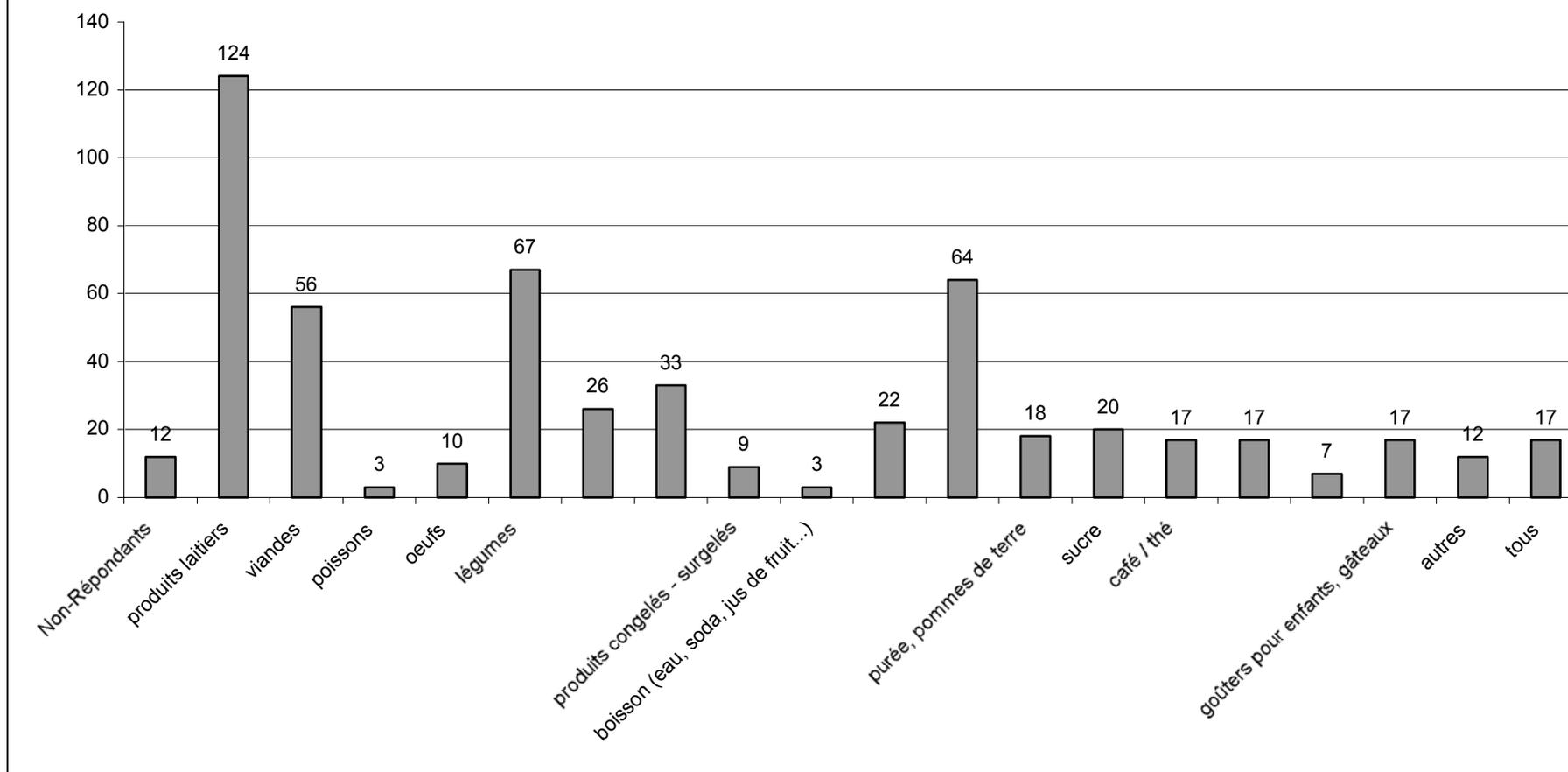
✓ **Les produits les plus souvent utilisés** (en valeur : nombre de réponses):

Cf. tableau page suivante.

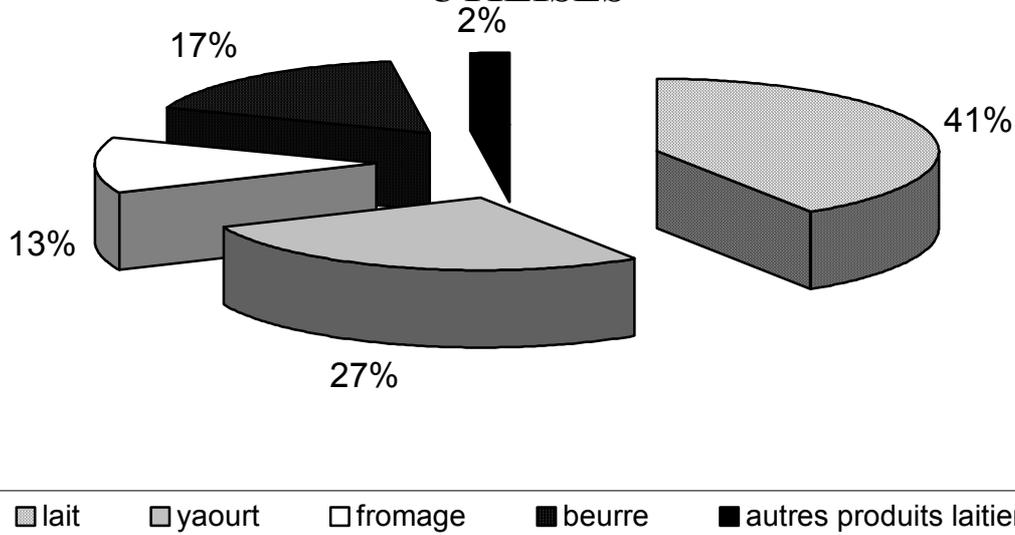
Parmi les produits les plus souvent utilisés, les plus cités sont très majoritairement les produits laitiers (124 réponses : un tableau détaillant quels types de produits laitiers est présenté ci-dessous). Sont ensuite les plus utilisés les légumes (67), les pâtes (64), les viandes (56) et les conserves (33).

Lors de la présentation orale de ces tableaux, 2 des 3 grands réseaux associatifs agissant sur l'aide alimentaire ont été surpris des réponses et plus particulièrement de celle relative aux légumes. En effet, dans leurs centres de distribution, il est souvent constaté que les légumes sont difficilement distribués (problème de connaissance du produit, de sa préparation...).

## PRODUITS LES PLUS UTILISES



## LES PRODUITS LAITIERS LES PLUS UTILISES

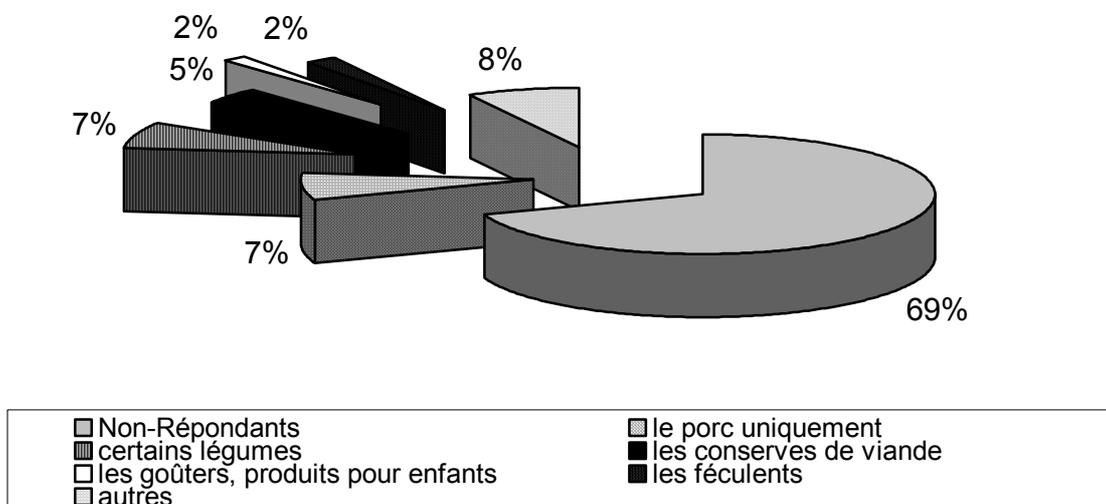


### ✓ Les produits jamais utilisés ou le moins utilisés :

La question initiale était « quels sont les produits que vous n'utilisez jamais ». Elle a toutefois été interprétée et analysée comme étant quels sont les produits que vous utilisez le moins.

Il faut aussi relever sur cette question que 69 % des personnes n'y ont pas répondu.

## PRODUITS JAMAIS (ou le moins) UTILISES

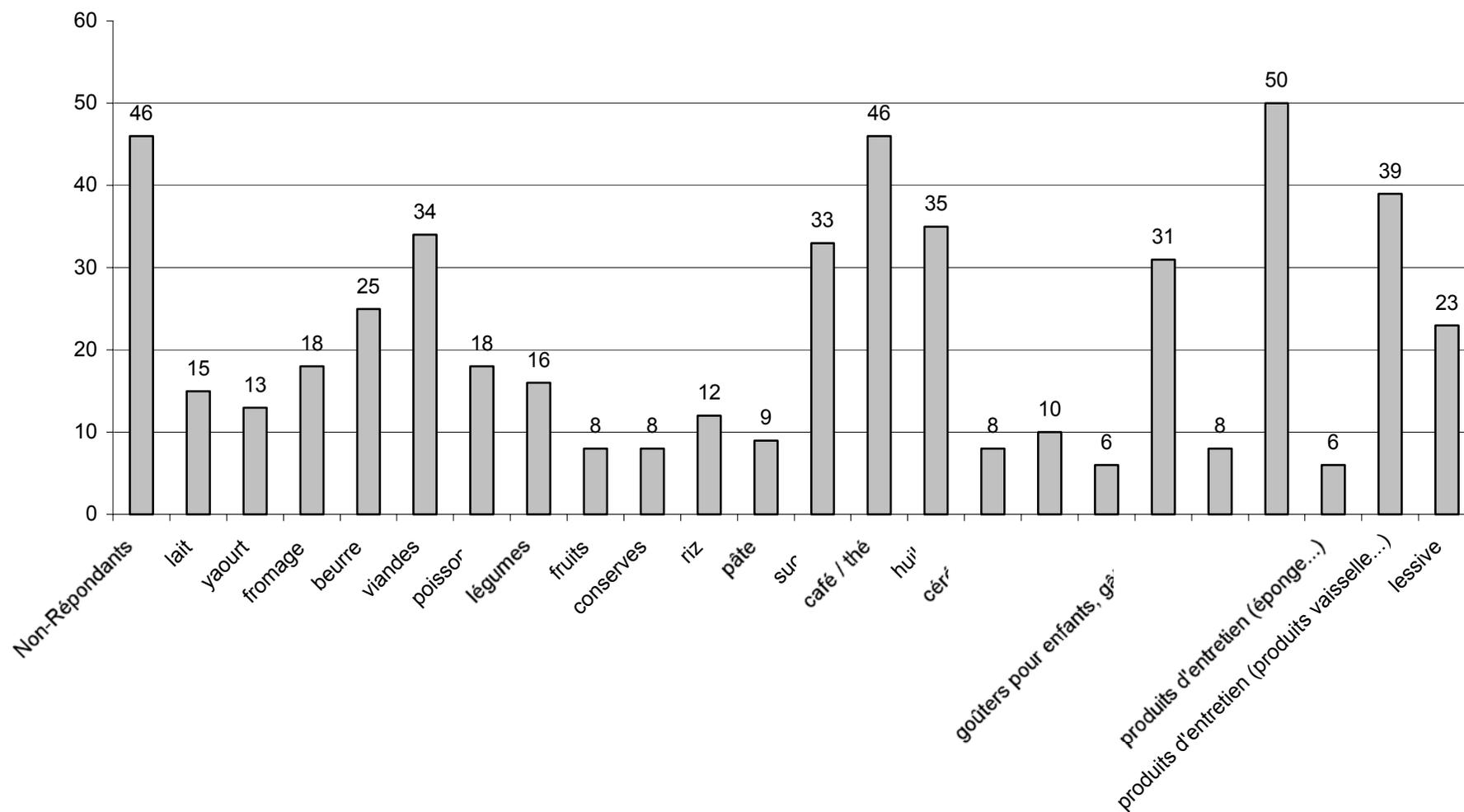


✓ **Les produits manquants** (en valeur):

Ces produits sont par ordre d'importance : les produits d'hygiène (50. Ce sont les shampoings, savon, dentifrice...); le café-thé (46); les produits d'entretien (49 : produits vaisselle, eau de javel...); l'huile (35); les viandes (34); le sucre (33) et les produits pour enfants (31).

**A noter :** 60 réponses signalent un manque sur les matières grasses (beurre – huile), base importante en cuisine. Le pourcentage ne peut être calculé en fonction du nombre de répondants (200), car il ne serait pas révélateur, du fait qu'une même personne peut avoir indiqué un manque sur les 2 produits.

# PRODUITS MANQUANTS



✓ **Possibilité de cuisiner les produits distribués :**

Pouvez-vous cuisiner les produits que l'on vous donne ?	
Non-Répondants	1,00%
oui	92,50%
non	6,50%
Total	100,00%

Pour les 6.5 % des personnes qui ne peuvent cuisiner les produits :

- Un tiers ne sait pas cuisiner ces produits ;
- Un tiers n'a pas le matériel ;
- Un tiers donne d'autres réponses dont :
  - « Je n'ai pas le matériel et je n'ai pas les moyens d'acheter une bouteille de gaz + la consigne ».
  - « Pour la préparation et le temps de cuisiner ».
  - « Je n'ai pas de gazinière à gaz ».

Une réponse étonnante car faible : seulement 2 % (environ) des personnes signalent qu'elles ne savent pas cuisiner les produits. Or, il a été régulièrement fait remarqué dans les réunions, que les légumes, notamment, étaient difficilement choisis par les personnes, pour des questions de préparation. La non connaissance des produits et de leur préparation ne serait pas la seule cause du peu d'enthousiasme sur le choix de ces aliments. Un des participants avaient relevé que les personnes n'avaient souvent plus d'envie et entre autres plus l'envie de cuisiner, de préparer les repas.

✓ **Les produits donnés ou échangés :**

Vous arrive t'il de donner ou d'échanger des produits donnés ?	
Non-Répondants	1,00%
oui	26,00%
non	73,00%
Total	100,00%

✓ « **Pour quelles raisons vous arrive-t-il de donner ou d'échanger des produits distribués ?** »

○ Par solidarité :

- « A ma sœur, si j'ai des produits en plus , j'échange ».
- « Donner pour aider des amis ».
- « S'il y en a de trop, je donne à ma famille ».
- « Pour partager avec les amis ».
- « Pour aider les autres ».
- « Car ma maman est au RMI et elle a mes 2 frères à charge - quand j'ai de la viande, je lui en donne ».
- « Seulement entre amies ».
- « A ma mère car elle n'a qu'une petite retraite ».
- « Pour des échanges ».
- « Par solidarité ».
- « De donner pour des raisons de famille ».
- « Pas souvent - à ma mère ».

○ Pour échange

- « Echange de produits avec ceux qui ne peuvent pas cuisiner (fromage contre légumes) ».
- « Les légumes quand je peux échanger avec ma voisine ».
- « Car ils ont le matériel pour cuisiner et en échange, ils me donnent des plats cuisinés ».

○ Pour raison de santé

- « Exemple : pour le lait, je ne peux pas avec mon foie et j'ai demandé de la confiture. C'était gentil et apprécié ».

○ Pour raison religieuse

- « Viande ou poulet (je ne le prends pas car je suis musulmane) ».

○ Pour non-consommation :

- « La confiture, par exemple, car je n'en utilise pas et je la fournis à mon frère (Handicapé en CAT) pour lui faire plaisir ».
- « Quand j'ai du supplément car je viens de faire des courses et qu'on me donne des produits que je viens d'acheter ».

- « Car je n'aime pas ».
- « Parce que je ne les utilise pas ».
- « Des produits que je n'utilise pas. Je préfère les donner que de les laisser pourrir ».

✓ **Les produits jetés :**

Vous arrive t'il de jeter des produits donnés ?	
Non-Répondants	1,00%
oui	20,50%
non	78,50%
Total	100,00%

Lors de l'élaboration des questionnaires, nous ne pensions pas que les gens répondraient positivement à cette question. « Avouer » jeter des produits devant les bénévoles ou salariés n'étaient pas chose évidente. Cela peut laisser penser que le % de réponse positive doit être plus important et que les réponses aux autres questions correspondent bien à la réalité.

✓ **« Pour quelles raisons vous arrive-t-il de jeter des produits donnés ? » :**

○ Produits périmés

- « Date périmée ou juste ».
- « Des fois, les dates sont vraiment dépassées ».
- « S'ils se périment trop vite ».
- « Pour des problèmes de conservation ».
- « S'ils sont déjà périmés arrivé à la maison ».
- « Quand ils sont passés de date de plusieurs semaines ».
- « Les dates sont dépassées ou il y a des fourmis - c'est arrivé plusieurs fois dans les pâtes ».
- « Parce que je ne mange pas ceux qui sont périmés ».
- « Car la date de consommation est passée ou trop proche ».
- « Date d'utilisation passée ».
- « Quand la date limite de consommation est dépassée ».
- « Je ne les jette pas à condition de les préparer le jour même ».

○ Produits abîmés

- « S'ils sont vraiment abîmés ».
- « Car ils sont parfois immangeables car complètement pourris ».
- « Parfois, les fruits et légumes sont trop avancés ».

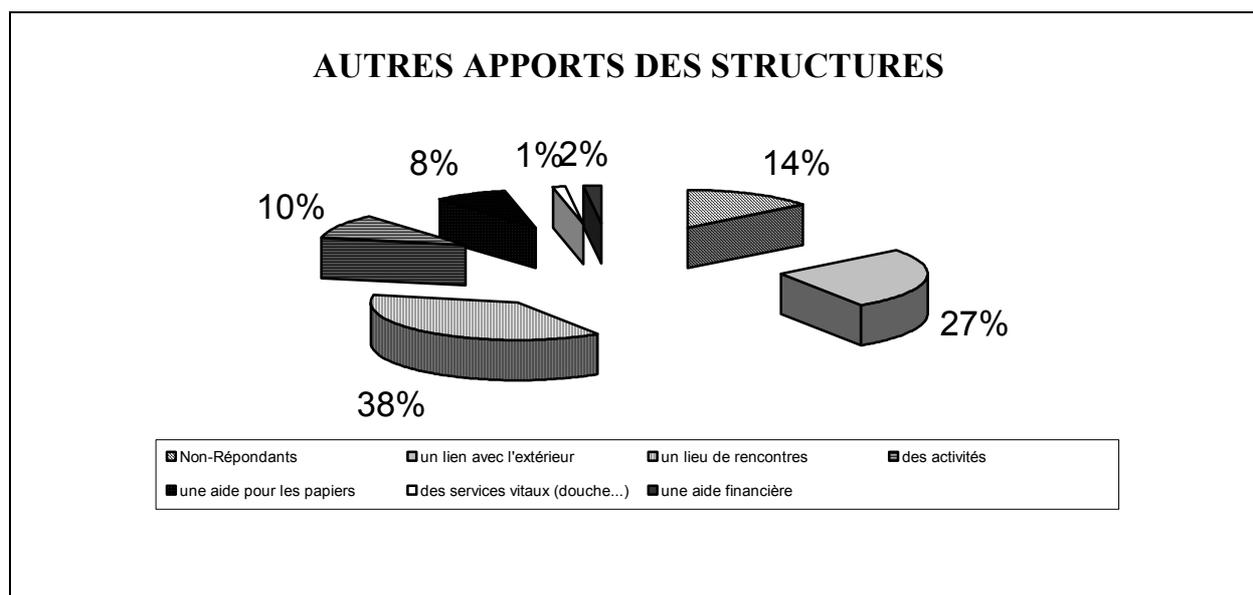
✓ **Les autres apports des structures d'aide alimentaire :**

Les structures d'aide alimentaire vous apportent-elles autre chose que de l'aide alimentaire ?	
Non-Répondants	2,50%
oui	79,00%
non	18,50%
Total	100,00%

Pour 79 % des personnes, les structures d'aide alimentaire apportent autre chose que l'apport en alimentation. Cela correspond bien à toutes les dynamiques mises en place par les structures d'aide alimentaire (aussi bien par les associations que par les CCAS les plus importants).

Deux personnes ont écrit dans les remarques générales : « Cela me permet de sympathiser avec des gens dans le même besoin » / « Fait du bien de voir des gens ».

✓ **Les structures d'aide alimentaire en dehors de l'aide alimentaire apportent aussi :**



✓ **Les changements ou améliorations souhaités par les personnes :**

○ Les lieux de distribution, les conditions d'accueil

- « Un meilleur aménagement, fenêtres, aération, lieu plus propre et moins poussiéreux ».
- « Que les structures ne soient pas des vieux lotissements mais des endroits construits ou mieux aménagés, afin de pouvoir recevoir mieux les personnes ».
- « Local mieux aménagé » (4 réponses).
- « Les locaux ne sont pas adaptés aux modes de distributions alimentaires ».

○ L'organisation des distributions

- « Mettre le lait à la dernière place car c'est ce qu'il y a de plus lourd ».
- « Le rassemblement est assez gênant, tout est individuel ».
- « L'attente est dure à supporter. Organisez l'arrivée des bénéficiaires ».
- « Mettre les produits lourds au dernier endroit ».
- « Présenter un colis alimentaire afin que l'on sache à quoi s'attendre ».
- « Que les personnes viennent par ordre alphabétique car il y a trop de monde à la fois, une longue attente et le personnel est débordé et il n'y a pas assez de distributions pour tout le monde ».
- « Davantage de place pour installer l'aide sous forme d'épicerie ».
- « La voir installée sous forme de magasin (à points) afin d'y piocher surtout ce que l'on préfère ».
- « Le respect de l'ordre d'arrivée ».
- « Un groupe, le matin - un groupe, l'après-midi ».
- « Le système d'attente qui est trop long ».
- « Si possible le transport pour les personnes qui ont des problèmes de santé ».
- « Il y a des personnes qui viennent en voiture ou seul et qui ont pour deux ».

○ Les produits

- « Plus de choix dans les produits ».
- « Une idée : mettre des produits non consommables de côté pour les personnes qui ont des animaux domestiques ».
- « Avoir un peu plus de viande, des produits toilette et d'entretien ».
- « Davantage de jus de fruit ».

- « Concernant aussi la teneur ou la fraîcheur des produits consommés par les personnes ».
  - « La date de péremption est quelques fois limite ! ».
  - « Aime le fait que ce qui est donné est toujours de bonne qualité (pas comme dans d'autres associations)».
  - « Un peu plus de produits pour les enfants ».
  - « Avoir des plats cuisinés ».
  - « Moins de conserves et davantage de produits frais ».
  - « Un peu de viande fraîche de temps en temps ».
  - « Plus d'aide ».
  - « Plus de produits d'hygiène, lessive, papier toilette ».
  - « Plus de produits laitiers ».
  - « Plus de produits frais : produits laitiers, viandes, légumes ».
  - « Un peu plus de produits laitiers, de viande plus variée, de légumes frais ».
  - « Avoir des produits ménagers (lessive...) et d'hygiène ».
  - « Des produits moins périssables ».
  - « Une plus grande variété des produits frais ».
  - « Les quantités ne sont pas suffisantes lorsqu'on est plusieurs dans la famille ».
  - « Plus de variété dans la viande ».
  - « Avoir des produits (yaourts par exemple) qui ne sont pas près de la date de consommation ».
  - « Avoir des produits de remplacement quand il y a de la viande ».
  - « Plus de produits de frais ».
  - « Qu'il y ait des produits frais et des fruits comme des pommes, bananes, ou clémentines, etc... ».
  - « Colis plus consistant, si possible ».
- Les sentiments généraux, satisfaction :
- « Rien. C'est bien organisé ».
  - « Rien - pensait qu'elle ne pourrait pas choisir ».
  - « Tout est bien ».
  - « Rien. Les responsables sont très à l'écoute et très gentilles ».

- La participation des personnes
  - « Une participation financière plus élevée de façon à ce que l'association améliore son pouvoir d'achat ».
  - « On ne devrait pas faire payer le colis alimentaire. A Lyon, les colis ne sont pas payants ».
  - « Personne satisfaite des prix pratiqués lors de la distribution alimentaire, du colis alimentaire ».
  
- Autres :
  - « Le mode de restauration me convient : propre, convivial, équilibré; pour manger équilibré et rencontrer des personnes ».
  - « Il y a beaucoup de favoritisme pour ceux qui connaissent les distributeurs. D'où pour le même nombre de personnes, on n'a jamais des paquets identiques ».

A noter : les réponses sont très différentes sur certains thèmes. Par exemple, sur la participation des personnes où sont mis en opposition une participation financière qui devrait être plus élevée ou à l'inverse inexistante.

Une remarque unanime sur les lieux : ils doivent être plus accueillants, mieux adaptés. Cela correspond à une des réponses de mutualisation envisagée par le groupe de travail : la mise en place d'une équipe qui ferait des petits travaux et entre autres les peintures des centres (cf. partie « Les pistes à travailler »).

✓ **L'entourage et les besoins en aide alimentaire :**

Connaissez-vous des personnes qui n'osent pas venir et qui auraient besoin d'aide alimentaire ?	
Non-Répondants	5,50%
oui	35,00%
non	59,50%
Total	100,00%

✓ **Raisons pour lesquelles ces personnes n'osent pas venir :**

○ Par honte – sentiment d'humiliation – amour propre (cité 22 fois)

- « Elles pensent que c'est dégradant de demander. Je le ressens aussi comme ça ».
- « Mendier : ils ont honte de demander à manger pour leurs enfants ou pour eux ».
- « Car cela touche leur amour propre, c'est à dire que c'est dégradant, c'est dévalorisant ».
- « Car c'est dévalorisant, dégradant pour la personne - sentiments de honte ».
- « Sentiment de honte à venir (il a gagné sa vie et maintenant il doit compter sur les autres) ».
- « Honte de sa situation : travail pas assez rémunéré ».
- « Dégradant pour eux ».
- « Car c'est dégradant, dévalorisant de se retrouver dépendant devant des personnes bénévoles ».
- « Les personnes sont embarrassées à l'idée de demander » (au début, la personne elle-même le ressentait comme ça).
- « On a toujours du mal à venir la première fois ».

○ Pour des problèmes d'accès

- « Problème de correspondance avec leur emploi du temps (ce sont aussi des étudiants) et problème de honte ».
- « Difficulté à se déplacer ».
- « Manque de moyens de transport ».

○ A cause du regard des autres et des autres

- « Car aux yeux des autres, le manque de moyens pour subvenir à son alimentation n'est pas facile à assumer ».
- « Elles pensent que les aides ne sont faites que pour les clochards et pensent avoir une mauvaise image d'elles-mêmes si on les voit dans ces lieux ».
- « Elles n'aiment pas la proximité de tous les gens en difficulté ».
- « Elles ne désirent pas rencontrer des personnes qui seraient au courant de leurs difficultés ».

○ Autres

- « Parce qu'elles ne veulent pas d'aide ».
- « Pour ma part, au début, je me disais qu'il y avait pire que moi et surtout, je n'osais rien dire de ma situation. Il y a des familles qui en auraient besoin mais elles ne veulent pas faire les demandes et ne connaissent pas vraiment les papiers et ne savent probablement pas écrire ».
- « Une perte de temps à s'abaisser ».

✓ **Les remarques et suggestions :**

○ L'organisation des distributions

- « Mettre des gants aux bénévoles pour l'hygiène des produits ».
- « Je propose que des parts équitables soient distribuées pour le même nombre de personnes. J'ai toujours été lésée et continue de l'être ».
- « Des gens veulent passer avant les autres - cela crée de la zizanie, des problèmes ».
- « Attente difficile par mauvais temps ».
- « Peut-être des horaires un peu plus longs le jour de la distribution et surtout constituer des équipes de bénévoles. Etant donné qu'on nous aide déjà beaucoup, on pourrait faire des efforts pour pouvoir soulager cette chaîne de solidarité qui est formidable ».
- « Que les gens respectent l'ordre d'arrivée ».
- « Mauvaise organisation avec les autres associations c'est à dire que les sacs isothermes devraient être fournis avec le colis (quitte à payer plus cher) car pas de sac isotherme, pas de viande ».

○ Les produits

- « Les produits proposés correspondent à mes besoins car cela nous permet d'améliorer le quotidien ».
- « Les produits correspondent à mon habitude alimentaire car la viande et les légumes sont la base d'une bonne alimentation ».
- « Tout ce qui concerne les dates sur les emballages des produits ».
- Sur les produits manquants : « des bons produits (foie gras, etc. ...) ».
- « Plus de nourriture fraîche ».

- « Certains produits (yaourts, fromages...) sont distribués trop proches de leur date de péremption ».
  - « Les produits correspondent à mes besoins car certains sont assez chers dans les commerces ».
  - « C'est surtout un bon coup de pouce pour une alimentation équilibrée et un soutien moins pour garder la santé ».
  - « Certains produits sont trop proches de la date de (péremption) ».
  - « Davantage de produits frais ».
  - « Un peu plus de dessert ».
  - « Plus de fraîcheur dans les produits ».
- Les sentiments généraux, satisfaction
- « Non, bonne relation avec les bénévoles, variétés des aliments ».
  - « Tout est très bien ».
  - « La personne aime venir : elle est toujours bien reçue et bien servie ».
  - « La personne était venue dans le centre 6 ans auparavant. Maintenant, elle apprécie la diversité des légumes et aime l'installation de la "boutique" ».
  - « Agréablement surpris par la distribution alimentaire ».
  - « Satisfait - Aime le choix entre les produits ».
  - « Aucune aide si on ne pleure pas ».
  - « Merci pour tout ce que vous nous apportez. Je n'ai rien à dire. J'aime bien boire mon petit café... ».
  - « Le fait d'être aider est humiliant mais je remercie toutes les personnes qui travaillent en donnant de leur temps et leur cœur. Merci. ».
  - « Tout est bien, je suis très contente qu'il y ait de l'aide alimentaire ».
  - « Aucune remarque. Tout se passe très bien. Bon accueil ».
  - « Les bénévoles sont accueillants et dynamiques ».
  - « Mille mercis pour tout ».
  - « Pas de remarque. Les gens sont sympathiques et gentils. Continuer comme ça ».
  - « Merci ».
  - « Les travaux même s'ils sont une bonne chose ne changent rien à l'accueil des bénéficiaires qui a toujours été très bon ».

- La participation des personnes
  - « Selon mes horaires de CES, je reste à votre disposition pour les collectes des denrées alimentaires et autres besoins ».
  - « Je suis prête à être bénévole et à aider des personnes dans le besoin, moralement et ménager »
  - « Ne pas faire payer le colis ».
  
- L'accueil
  - « Plus de gaîté dans la structure » / « Plus de gaîté dans la structure, peut-être de la musique ».
  - « Accueil plus chaleureux ».
  - « Plus d'écoute avec les bénévoles ».
  
- Les autres activités :
  - « Donner des recettes ».
  - « Faire des échanges de vêtements, de jouets... ».
  - « Une prise en charge du lavomatique ou l'accès à un équipement type Restos du Cœur équipé de machine à laver me permettrait d'améliorer la manière de me restaurer ou fournir une aide financière pour l'achat d'un lave linge de façon à ne plus pleurer et multiplier les demandes ( La personne précise que cette proposition pourrait s'étendre à d'autres personnes que sa propre demande) ».
  
- Autres :
  - « Il serait bien que ce genre de structure soit un peu plus entendu et aidé afin de pouvoir continuer à aider les gens en difficulté ».
  - « A la veille de Noël, la personne aime profiter des bons Carrefour ».

Pour une meilleure analyse de ces éléments, il est souhaité une réflexion commune et partagée entre les participants, acteurs de l'aide alimentaire. Ce travail pourrait avoir lieu ultérieurement, lors de la réunion planifiée en avril 2003.

## PISTES A TRAVAILLER

Les différentes réunions ont mis en avant quelques pistes possibles de mutualisation.

### 1. REPONSES A ENVISAGER FACE AUX BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES – BENEVOLES

#### **Constats :**

Devant le manque de bénévoles, constaté au cours des différentes réunions, la question d'un travail commun de communication, de sensibilisation du grand public a été lancée.

Une réflexion doit être menée sur quel accueil est fait et est à faire aux bénévoles (idée d'une charte).

De même, les relations entre les associations et le centre du volontariat ne sont pas suffisamment étroites. Il est important de se faire mieux connaître.

#### **Objectifs :**

- ✓ améliorer l'image des associations,
- ✓ sensibiliser d'éventuels bénévoles.

Il faut faire attention à bien prendre en compte la philosophie différente des structures. Une campagne de presse n'est ainsi pas facile puisque chaque association a sa propre éthique.

#### **Idées :**

- ✓ Un **site internet** – site portail
- ✓ Un **document de présentation** des associations pour une meilleure connaissance : une trame va être rédigée avec le concours du Centre du volontariat et un questionnaire sera envoyé à toutes les associations agissant sur l'aide alimentaire (le document final pourrait être adressé à tous les partenaires et aux associations).

### 2. FICHES RECETTES

Des fiches recettes réalisées par le Secours Populaire ont été présentées lors d'une réunion. L'objectif premier de cet outil est d'expliquer aux personnes comment tel ou tel produit peut être utilisé et donner des recettes faciles à réaliser.

**Idée** : valoriser ce travail et étudier l'opportunité ou non de la rédaction d'un fascicule de recettes faciles, des fiches volantes distribuées en fonction des produits donnés et/ou un fascicule pour les bénévoles (cet outil serait une aide à l'accompagnement).

Il faut recenser les outils de ce type existant et étudier la faisabilité de cette action. Il faudrait se rapprocher de l'école des conseillères en économie sociale et familiale (CESF).

### 3. COMMUNICATION SUR LES DLC<sup>13</sup> – DLUO<sup>14</sup>

Rappel sur la DLC et la DLUO (source : site du ministère de l'agriculture <http://www.agriculture.gouv.fr/alim/Alex/etiquette.htm>) :

- **La DLC est la date figurant sur certains produits très sensibles**, tels les viandes hachées ou les jambons tranchés vendus en libre service. Passée cette date, le produit ne peut plus être consommé. La DLC est indiquée en clair.
- **La DLUO est la date indiquant jusqu'à quand le produit garde toutes ses qualités d'origine**. Elle figure par exemple sur les produits d'épicerie sèche et les boissons. Passée cette date les produits peuvent encore être consommés, mais ils sont "moins bons" (moins de goût, plus mou, plus sec,...). La DLUO est exprimée par le jour et le mois si elle est inférieure à 3 mois. Elle l'est par le mois et l'année, si sa durée est comprise entre 3 et 18 mois. Elle est exprimée par l'année, si sa durée est supérieure à 18 mois. Pour les conserves, elle peut servir également à identifier le lot de fabrication.

Compte-tenu de la quantité de nourriture jetée (et, selon l'analyse des questionnaires réalisés auprès des personnes bénéficiant de l'aide alimentaire, du fait de la non connaissance de la DLUO), la question de faire une campagne de communication, de sensibilisation autour de ces 2 notions a été soulevée.

#### **Remarques – réactions :**

- ✓ Ce sont souvent les bénévoles qui expliquent aux personnes qu'elles peuvent consommer les produits malgré le dépassement de la date. Toutefois, ce rapport n'existe pas toujours. Par exemple, dans les petits CCAS, des colis fermés sont remis aux personnes sans explication particulière.

---

<sup>13</sup> DLC : Date Limite de Consommation

<sup>14</sup> DLUO : Date Limite d'Utilisation Optimale Mention « A consommer de préférence jusqu'au..... »

De plus, quand un contact avec les bénévoles existe, le message ne passe pas forcément. Une association a pointé des difficultés importantes, sur ces notions de date, avec les produits récupérés en magasin. « C'est dans l'inconscient des gens » et il faut déjà convaincre les bénévoles.

### **Idées à suivre :**

- ✓ Réaliser des **affiches** en couleur et des affichettes qui pourraient être remises directement aux personnes ou glissées dans les colis. La possibilité de se référer à un papier rassure.
- ✓ Prévoir des **formations** sur les questions d'hygiène et de sécurité alimentaire à destination des bénévoles (les ouvrir aux salariés). Un plan de formation est en cours d'élaboration. Il sera transmis pour avis aux Services Vétérinaires de Loire-Atlantique afin de répondre non seulement aux besoins de terrain mais aussi aux dispositions réglementaires régissant ces actions. Pour rappel, ces dispositions sont :
  - La directive 93/43/CEE du Conseil des Communautés Européennes du 14 juin 1993 relative à l'hygiène des denrées alimentaires ; J.O. n° L175 du 19 juillet 1993, pp. 1-11. Cette directive donne entre autres la définition de l'hygiène alimentaire : « on entend par hygiène des denrées alimentaires toutes les mesures qui sont nécessaires pour garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires. Les mesures couvrent tous les stades qui suivent la production primaire (celle-ci comprenant, par exemple, la récolte, l'abattage et la traite) que ce soit pendant la préparation, la transformation, la fabrication, le conditionnement, le stockage, le transport, la distribution, la manutention ou la vente ou la mise à la disposition du consommateur ».
  - L'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur, J.O. n° 114 du 16 mai 1995, p. 8219 et suivantes. Cet arrêté prévoit des dispositions sur les locaux, les équipements, les personnels, les denrées alimentaires, les déchets, les contrôles et vérifications (...). Il précisent que « les personnes qui manipulent ou manutentionnent les aliments(...) disposent le cas échéant d'une formation renouvelée en matière d'hygiène des aliments ».

#### 4. AIDE ALIMENTAIRE ET VACANCES

La période estivale est souvent difficile pour les structures d'aide alimentaire : peu de bénévoles, nombreux centres fermés...

##### **Idée :**

- ✓ Travailler sur cette question des vacances d'été avec la mise en place d'un calendrier pour connaître les lieux de distribution ouverts pendant cette période, leurs jours et horaires d'ouverture et les conditions d'accès. Ce serait un outil pour mieux orienter les personnes pendant cette période.
- ✓ La réunion est planifiée le **lundi 14 avril 2003** (Un questionnaire sera adressé, auparavant, à tous les acteurs de l'aide alimentaire, pour servir de base de travail et connaître les permanences sur tout le département).

#### 4. MAINTENANCE :

**Idée :** mettre en place une petite équipe qui tournerait sur l'agglomération nantaise pour des petits contrats de maintenance (peinture, petit bricolage...). La maintenance sur les véhicules serait à étudier de manière plus approfondie compte tenu des questions de sécurité que cela suppose.

- ✓ **Plusieurs formes juridiques sont à étudier** : la notion de groupement d'employeur (partager les compétences et le temps de travail d'un salarié à plusieurs employeurs). Ce dispositif existe depuis la loi du 25 juillet 1985 portant diverses mesures d'ordre social et les règles ont été assouplies par la loi du 20 décembre 1993.

Une autre hypothèse envisagée est celle de la création d'un chantier d'insertion. Toutefois, cette idée se heurte aux nouvelles dispositions réglementaires relatives aux contrats CES. Pour rappel, l'instruction DGEFP n° 2002/46 du 24 octobre 2002 relative au CES apporte les indications suivantes :

- Sur les taux de financement :
  - Rappel de la circulaire du 5 septembre 2002 qui « va dans le sens d'une plus grande responsabilisation des employeurs de la mesure CES »,
  - Possibilité d'appliquer un taux majoré de 90 et de 95 %, pour les contrats passés avec des jeunes du parcours TRACE et ceux suivis par la Protection Judiciaire de la Jeunesse et pour le public accueilli dans les chantiers d'insertion,
  - Application de ces taux majorés de façon dérogatoire jusqu'au 31 juillet 2003,

- Recours à ces taux majorés à « utilis(er) avec pertinence et (à) adapt(er) à la situation des territoires ».
- o Sur le nombre de contrats en 2003 : programmation de 160 000 CES avec la possibilité de 20 000 entrées par mois pendant le 1<sup>er</sup> semestre.

Autrement dit, il est délicat de se pencher sur ce type de structure juridique, compte tenu non seulement de la diminution de ces contrats et de la diminution de la participation financière de l'Etat pour tous les CES à compter du 1<sup>er</sup> août 2003.

✓ **Des questions à approfondir :**

- o Quelle structure porterait le projet : tout le groupe associatif travaillant sur cette étude, une seule association ?
- o La trésorerie complémentaire : des factures à payer, un système de cotisations ?
- o Ce projet nécessite une réflexion approfondie, une rencontre avec les partenaires institutionnels tels que la DDTEFP pour connaître la faisabilité, les possibilités...

## ANNEXES<sup>15</sup>

- ✓ Questionnaire à destination des CCAS
  
- ✓ Questionnaire à destination des personnes en difficulté

---

<sup>15</sup> Les compte-rendus des réunions sont disponibles à l'URIOPSS.

# ANNEXE N°1 : QUESTIONNAIRE SUR L'AIDE ALIMENTAIRE A DESTINATION DES CCAS DE LOIRE-ATLANTIQUE

**DISPOSITIFS D'AIDE ALIMENTAIRE DANS LE DEPARTEMENT 44 - ETAT DES LIEUX**  
UNCCAS, Délégation Départementale - URIOPSS / Août – septembre 2002

**1- Identification de la structure (ou tampon) :** .....

Responsable des questions sociales → .....

**2- Existe-t'il dans votre commune une initiative en matière d'aide alimentaire ? :**

**SI, OUI, POUVEZ-VOUS REpondre AUX QUESTIONS SUIVANTES, MERCI :**

↳ **Qui en est le porteur?**

- C.C.A.S.
- Intercommunalité (précisez les communes concernées) .....
- Association (précisez laquelle) .....
- Autre intervenant (précisez lequel) .....

↳ **Existe t'il une collaboration sur l'aide alimentaire ?**

- Oui, précisez avec qui : .....
- Non

↳ **Quelles sont les modalités de l'aide alimentaire apportée aujourd'hui, ... ?**

Par votre CCAS		Eventuellement, par les autres intervenants	
<input type="checkbox"/> Distribution de sandwiches <input type="checkbox"/> Distribution de plats, repas <input type="checkbox"/> Distribution de colis alimentaires	<input type="checkbox"/> Chèques services <input type="checkbox"/> Epicerie sociale / libre service <input type="checkbox"/> Autres, précisez.....	<input type="checkbox"/> Distribution de sandwiches <input type="checkbox"/> Distribution de plats, repas <input type="checkbox"/> Distribution de colis alimentaires	<input type="checkbox"/> Chèques services <input type="checkbox"/> Epicerie sociale / libre service <input type="checkbox"/> Autres, précisez.....

↳ **Dans la pratique, quels sont les critères d'attribution de l'aide alimentaire de votre CCAS ?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> les ressources seules<br><input type="checkbox"/> les ressources et les charges<br><input type="checkbox"/> la domiciliation | <input type="checkbox"/> la durée<br><input type="checkbox"/> le statut de demandeur d'asile<br><input type="checkbox"/> autres |
|---|---|

↳ **Y a t-il des périodes pendant lesquelles l'aide est interrompue ?**

Au niveau du CCAS		Eventuellement, au niveau des autres intervenants	
<input type="checkbox"/> Oui, précisez : ✓ les jours dans la semaine non couverts .....	<input type="checkbox"/> Non, car le dispositif est permanent.	<input type="checkbox"/> Oui, précisez : ✓ les jours dans la semaine non couverts .....	<input type="checkbox"/> Non, car le dispositif est permanent.

↳ **Avez-vous remarqué des dysfonctionnements sur votre commune en matière d'aide alimentaire ?**

.....

↳ **Que représente l'aide alimentaire pour votre commune ?**

- ✓ en terme de personnes aidées .....
- ✓ en terme de budget .....

**SI NON, POUVEZ-VOUS REpondre AUX ITEMS SUIVANTS, MERCI :**

↳ Existe t-il sur votre territoire, un éventuel projet d'intervention dans ce domaine ?  Oui  Non

↳ Si oui, quel est le porteur du projet ? .....

↳ Quel est le territoire d'intervention prévu ? .....

↳ Quelles seront les périodes d'intervention (jours, mois, saison...) ? .....

*Au nom de l'UNCCAS et de l'URIOPSS, nous vous remercions pour votre coopération.*

**VOUS POUVEZ RENVOYER CE QUESTIONNAIRE DES AUJOURD'HUI, PAR TELECOPIE AU :**

**02.51.84.50.11,**

**ou par courrier à : URIOPSS des Pays de la Loire – BP 98501 – 44185 NANTES CEDEX 4**

URIOPSS Pays de la Loire

Aide alimentaire sur le département de Loire-Atlantique / quelques éléments de réflexion / février 2003

## ANNEXE N°2 : QUESTIONNAIRE SUR L'AIDE ALIMENTAIRE A DESTINATION DES PERSONNES BENEFICIAIRES

Les associations et leurs partenaires réalisent une étude sur l'aide alimentaire pour **mieux connaître vos besoins**.

Ce questionnaire est **anonyme**. Vous pouvez le remplir seul ou aidé de quelqu'un.

**Nous vous remercions par avance !**

**Votre sexe :** Homme  Femme

**Votre âge :** .....

**Vous êtes :**

- o Seul (e) sans enfant
- o Seul(e) avec enfant(s)
- o En couple sans enfant
- o En couple avec enfant(s)

**Si vous avez des enfants :**

- o Combien d'enfant(s) .....
- o Leur(s) âge(s) .....

**Vous vivez :**

- o Dans un centre d'hébergement
- o Dans un squat
- o Chez des amis
- o Dans votre famille

- o Dans un appartement
- o Dans une maison
- o Autres .....

**Vous êtes :**

- o En ville
- o Près d'une ville
- o En campagne, loin d'une ville

Quels sont les transports dont vous disposez pour accéder aux centres de distributions ? .....

.....  
.....

**Si vous travaillez, vous avez :**

Vous	Votre conjoint
<ul style="list-style-type: none"> <li>o un CES, un CEC <input type="checkbox"/></li> <li>o <b>un contrat à durée déterminée <input type="checkbox"/></b> <b>de combien d'heures par semaine :</b></li> <li>o un contrat à durée indéterminée <input type="checkbox"/></li> <li>o <b>de combien d'heures par semaine :</b></li> <li>o Vous êtes en entreprise d'insertion <input type="checkbox"/></li> <li>o Vous êtes indépendant (commerçant, artisan,...) <input type="checkbox"/></li> <li>o Autres .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o un CES, un CEC <input type="checkbox"/></li> <li>o un contrat à durée déterminée <input type="checkbox"/></li> <li>o de combien d'heures par semaine :</li> <li>o un contrat à durée indéterminée <input type="checkbox"/></li> <li>o de combien d'heures par semaine :</li> <li>o Vous êtes en entreprise d'insertion <input type="checkbox"/></li> <li>o Vous êtes indépendant (commerçant, artisan,...) <input type="checkbox"/></li> <li>o Autres .....</li> </ul>

**Si vous ne travaillez pas, vous êtes :**

Vous	Votre conjoint
o Au chômage <input type="checkbox"/>	o Au chômage <input type="checkbox"/>
o Mère ou père au foyer <input type="checkbox"/>	o Mère ou père au foyer <input type="checkbox"/>
o En congé parental <input type="checkbox"/>	o En congé parental <input type="checkbox"/>
o A la retraite <input type="checkbox"/>	o A la retraite <input type="checkbox"/>
o En arrêt maladie <input type="checkbox"/>	o En arrêt maladie <input type="checkbox"/>
o En inaptitude professionnelle (vous souffrez d'un handicap...) <input type="checkbox"/>	o En inaptitude professionnelle (vous souffrez d'un handicap...) <input type="checkbox"/>
o Autres .....	o Autres .....

**La ressource principale de votre foyer (une seule réponse) :**

- |   |  |
|---|--|
| o Aucune ressource <input type="checkbox"/>                           | o Indemnités journalières (maladie) <input type="checkbox"/>       |
| o Allocation Adulte Handicapé (AAH) <input type="checkbox"/>          | o Indemnités Assédic (recherche d'emploi) <input type="checkbox"/> |
| o Minimum Vieillesse <input type="checkbox"/>                         | o RMI <input type="checkbox"/>                                     |
| o Revenu d'une activité professionnelle <input type="checkbox"/>      | o Autre .....  |
| o Revenus de deux activités professionnelles <input type="checkbox"/> |  |

**Depuis combien de temps, fréquentez-vous les lieux de distribution d'aide alimentaire ? .....**

**Qui vous a orienté, indiqué ce lieu ?**

- o Quelqu'un de votre famille
- o Un ami
- o Une association
- o Un travailleur social
- o Autre .....

**Vous avez accès à :**

- o Des repas chauds
- o Des sandwiches
- o Des colis alimentaires
- o Des chèques services
- o Autres .....

**De quelle manière :**

- o **Repas pris sur place et/ou à emporter**
- o **Distribution dans un local**
- o **Distribution itinérante**
- o Autres .....

**Si vous avez des chèques services, pouvez-vous les utiliser facilement dans les commerces**

**proches de chez vous ?** oui  / non  pourquoi .....

.....

**Les produits proposés correspondent-ils :**

o A vos besoins oui  / non  pourquoi .....

.....

o A vos habitudes alimentaires oui  / non  pourquoi .....

.....

**Quels sont les produits que vous utilisez le plus ?**

.....

**Quels sont les produits reçus que vous n'utilisez jamais ?**

.....

**Quels sont les produits qui vous manquent ?**

.....

**Avez-vous la possibilité de conserver les produits congelés :**

o Dans un frigo oui  / non

o Dans un congélateur oui  / non

**Pouvez-vous cuisiner les produits que l'on vous donne ?**

o Oui

o Non  car :

- Vous ne savez pas cuisiner

- Vous n'avez pas le matériel

- Autres .....

**Vous arrive t'il de donner ou d'échanger des produits donnés ?**

o Oui  Pourquoi .....

.....

o Non

**Vous arrive t'il de jeter des produits donnés ?**

- o Oui  Pourquoi .....
- o Non

**Les structures de distribution d'aide alimentaire vous apportent-elles autre chose que de l'aide alimentaire ?** Oui  Non

**Si, oui :**

- o Un lien avec l'extérieur
- o Un lieu de rencontres
- o Des activités
- o Une aide pour des papiers
- o **Autres** .....

**Que voudriez-vous voir changé ou amélioré dans l'aide alimentaire ?**

.....

.....

.....

.....

**Connaissez-vous des personnes qui n'osent pas venir et qui auraient besoin d'aide alimentaire ?**

- o Oui  Pourquoi n'osent-elles pas venir .....
- o Non

**Avez-vous des remarques, des propositions à faire ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**MERCI !**