

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



STRATÉGIE NATIONALE  
DE PRÉVENTION ET DE LUTTE  
CONTRE LA PAUVRETÉ



## *Face aux situations d'urgence alimentaire : une information claire, utile, efficace pour tous*

<https://view.genial.ly/633bf15a5b4c170012d88619> / Version de travail à finaliser

*Conception et réalisation d'un outil d'information avec les participants des laboratoires d'usage à partir de  
l'expérience utilisateur UX « social design »*

Avec le concours de la société ORESYS (Animation de la démarche et réalisation du KIT sous Genially);

N Mostowski ; A Froger

H Boissonnat Pelsy ; S Hege ; Émeline Tete, Ambre Rollot

Novembre 2022



terres de Lorraine



terres de Lorraine



Fonds Européen Agricole  
pour le Développement Rural



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
GRAND EST

Liberté  
Égalité  
Fraternité



métropole  
GrandNancy

# Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

<b>I Introduction</b>	<b>5</b>
<b>II Méthode</b>	<b>6</b>
Description de la méthode utilisée	6
Comité de pilotage	7
<b>III Précadrage</b>	<b>8</b>
Contexte de l'étude	8
Le souhait du collectif de la « dignité dans les assiettes » via le comité de pilotage	9
Le Planning	9
Les besoins exprimés par les participants à la démarche	10
- Retour d'expérience sur le flyer de grains de sel	10
- Décision du comité de pilotage	10
- Périmètre et objectifs du support de communication	10
- Les éléments à améliorer / modifier / développer ?	12
- Comment doit être ce support de communication	12
- Le recensement et la collecte des ressources à utiliser	13
- Projet de l'atelier de cadrage pour Co-construire la maquette du support de communication (type Genially), avec des membres du collectif Grain de Sel	14
<b>IV- Co construction du support de communication : Atelier collectif du 29.06.2022</b>	<b>15</b>
Introduction	15
Quels profils ont les personnes qui ont faim et sont en situation d'urgence alimentaire sur notre territoire et que nous voulons rejoindre ?	16
- Méthode : Identifier les types d'utilisateurs et se mettre dans la peau d'un persona	16
- Résultat	16
Description du parcours utilisateur de l'aide alimentaire	17
- Méthode	17

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

- Résultats	18
Le recensement des informations à inclure dans le support de communication	20
Que faut-il faire pour rater à coup sûr le support d'information ?	21
Comment naviguer dans l'outil d'information	21
Groupe 1	22
Groupe 2	23
Groupe 3	23
Groupe 4	24
Choix du nom du KIT d'information	24
- Méthode : brainstorming	24
- Points d'attention relevés par Oresys	25

### ***V- Réunion de copil du 6 septembre 2022 et préparation du labo CAP du 19 septembre***

<b>2022</b>	<b>26</b>
Point sur la démarche	26
Présentation et validation de l'organisation du labo CAP par ORESYS pour l'atelier du 19 septembre 2022	26
_____	27

### ***VI - Accès aux aides alimentaires en Terres de Lorraine : Construction du support de communication ; Atelier collectif du 19.09.2022 dans le cadre du Labo CAP***

Bilan du précédent atelier et présentation des objectifs de cet atelier en labo CAP	28
Ateliers en groupes pour prendre en main le projet de kit (tests sur ordinateurs et téléphones avec des scénarios d'usage)	29
Propositions d'améliorations faites par les participants qui vont être réalisées	29
Propositions d'amélioration qui ne peuvent pas être réalisées	31

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

La recherche d'un nom pour le kit informatif _____	32
Comment maintenant diffuser le KIT et faire en sorte qu'il soit utilisé _____	34
<i>La mise à jour du support Genially ? _____</i>	<i>35</i>
<i>Suite du déploiement et maintenance _____</i>	<i>36</i>
<i>VII - Conclusion _____</i>	<i>37</i>
<i>Annexe 1 : tableau récapitulatif des labos CAP sur les constats et propositions pour une information CLAIRE UTILE ET EFFICACE face à l'urgence alimentaire _____</i>	<i>38</i>
<i>Annexe 2 acteurs et partenaires ensemble face à l'urgence alimentaire : extraits et verbatims des laboratoires d'usage labo CAP de la Dignité dans les assiettes _____</i>	<i>42</i>
<i>Annexe 3 : Tableau de recueil des données utiles pour le genially _____</i>	<i>89</i>

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

## **I Introduction**

A partir des premiers constats et propositions recueillis sur les manières d'**informer clairement, le plus efficacement et de façon utile les personnes en situation d'urgence alimentaire et les accompagnants professionnels et bénévoles**, une mesure phare a remporté l'adhésion des responsables politiques du territoire lors de la présentation des propositions des laboratoires d'usage le 15 novembre 2021 avec une programmation de l'action en 2022. Il s'agit de **mettre en place un « kit info » disponible pour les personnes, les professionnels et les bénévoles sur le territoire de pays Terres de Lorraine qui réponde aux besoins exprimés par les collectifs, acteurs, personnes, responsables politiques**. Il doit répondre à une majeure partie des constats et propositions énoncés au sujet des qualités et de la mise en œuvre de l'information. (Tableau synthétique en annexe, labo CAP le 19 septembre 2022<sup>1</sup>) lors de différents évènements sur le territoire :

- ➔ Dans les **laboratoires d'usage** en 2021 et 2022
- ➔ Lors de la journée de « **réflexions croisées entre partenaires associatifs, élus, institutionnels** » en février 2017,
- ➔ Dans le rapport d'étonnement fait par le collectif **Grain de sel** à Toul,
- ➔ Dans les débats autoportés organisés localement dans le cadre du débat citoyen du **Conseil National de l'Agriculture** sur la précarité alimentaire,
- ➔ Dans les éléments de la charte **de la démarche « De la Dignité dans les assiettes »**,
- ➔ Lors du labo CAP du 19 septembre 2022 qui abordait ce thème en particulier

La mission d'accompagnement de cette démarche a été confiée au cabinet de conseil ORESYS pour travailler avec les personnes vivant la précarité alimentaire sur leur « expérience utilisateur » afin de construire ce KIT pour et par ceux qui l'ont proposé, imaginé et souhaité.

---

<sup>1</sup> Fiche labo CAP 19 septembre

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## II Méthode

### *Description de la méthode utilisée*

La méthode<sup>2</sup> utilisée ici consiste à apporter des solutions adaptées en se focalisant sur l'utilisateur et en le faisant directement participer à leur conception, et ainsi faciliter l'accompagnement au changement. C'est aussi faire mieux et plus vite tout en limitant les erreurs de conception / construction grâce au positionnement central de l'utilisateur ou du bénéficiaire. Mais c'est également garantir une meilleure efficacité fonctionnelle des outils et services ainsi définis. C'est une démarche itérative, participative, concrète et centrée sur l'humain, qui prend en compte les acteurs et les systèmes dans leur ensemble. La démarche de conception s'appuie donc sur le parcours des utilisateurs, permettant d'étudier et de visualiser l'expérience vécue par chacun au quotidien dans le but d'améliorer les services et outils proposés. On l'appelle « service design », ici on pourrait parler de « **social design** ».



Elle commence par un **PRE-CADRAGE** afin de définir ensemble les objectifs, le périmètre de l'étude et partager une première approche de méthodologie pertinente. Ce pré-cadrage permet de définir les personnes cibles du projet ainsi que le KIT d'information ici et sa place dans la lutte contre la précarité alimentaire.

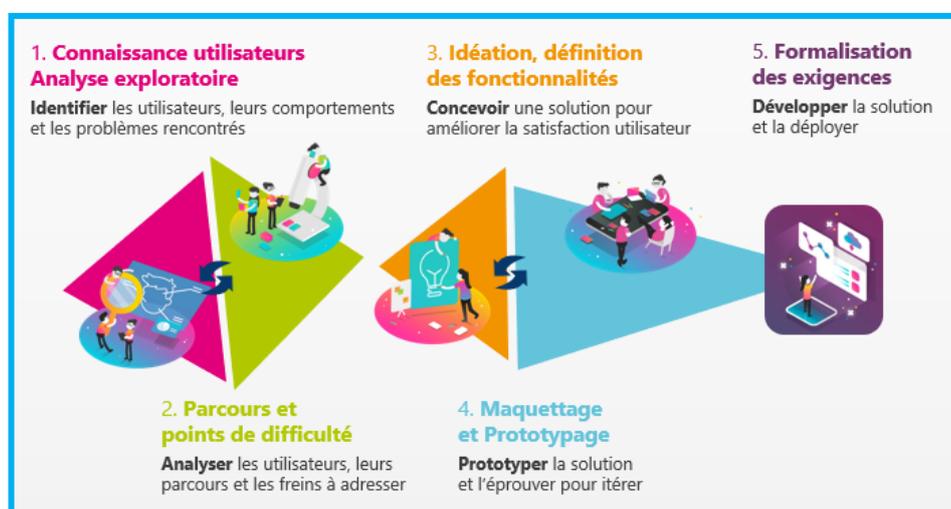
Les 4 étapes clés sont la **RECHERCHE**, l'**ANALYSE**, l'**IDÉATION** et le **PROTOTYPAGE**, elles sont présentées ci-dessous. La méthode est présentée parfois comme celle du "double-diamant". On cherche à connaître les parcours avec les participants, puis on recentre pour trouver les "points douloureux", puis on utilise des dynamiques pour trouver les idées à mettre en face d'un maximum de

---

<sup>2</sup> **Contribution à la réflexion sur la participation des personnes en précarité alimentaire dans les programmes et les actions de lutte pour une alimentation digne et durable pour tous ; H Boissonnat Pelsy**  
*Arguments en faveur de l'« Expérience usager/bénéficiaire » dans le cadre des actions de lutte contre la précarité alimentaire*

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

points douloureux, on recentre alors notre travail de groupe sur les idées à garder, on prototypé, on élimine celles qui ne conviennent pas, etc...À la suite de cette mise en œuvre, une étape complémentaire de **RETOUR D'EXPERIENCE** sur la démarche de génération d'idées et sur son application est réalisée afin d'améliorer le dispositif et de l'ajuster pour une éventuelle reproduction ou généralisation dans une autre région. Enfin, une dernière étape consiste en la **MISE EN ŒUVRE** concrète des solutions qui auront été coconstruites, et il est nécessaire de l'envisager dès le lancement de la démarche afin de se garantir d'aller jusqu'au bout de l'exercice.



En conclusion, cette méthode que nous avons choisie ici, va consister à connaître les utilisateurs, analyser leurs parcours et notamment leurs points de difficultés, co construire avec eux et travailler afin d'aboutir au service ou à l'outil " idéal" répondant aux besoins dans le cadre des contraintes de faisabilité définis, techniques ou budgétaires notamment.

### *Comité de pilotage*

La mise en place d'un comité de pilotage a eu lieu en juin 2022 avec les membres fondateurs de Grains de sel, deux responsables de Maisons des solidarités et Centre Communal d'Action Sociale, la responsable de la « Démarche de la Dignité dans les assiettes », la présidente d'Emplettes et Cagettes, deux personnes connaissant la précarité alimentaire participant aux labo CAP, deux stagiaires d'Emplettes et Cagettes.

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### III Précadrage<sup>3</sup>

Une réunion projet avec le comité de pilotage et les professionnels d'ORESYS en juin 2022, qui a permis ensemble de resituer le **contexte**, de rappeler les **objectifs**, de s'accorder sur un planning, de juin à novembre 2022, de **co construire le cadrage** du travail, les objectifs et le périmètre.

#### Contexte de l'étude

Depuis 2011, afin de répondre aux enjeux alimentaires actuels, le département de la Meurthe et Moselle (Sud) a mis en œuvre un Projet Alimentaire de Territoire (ou PAT). Une des thématiques retenues dans ce PAT est notamment la justice sociale avec la volonté du territoire de garantir l'accès à des produits de qualité à l'ensemble des personnes en situation de précarité. En s'inscrivant dans ce contexte, le Pays Terres de Lorraine travaille sur l'amélioration de l'accès à l'aide alimentaire sur son territoire.

Un ensemble d'initiatives sont décrites comme des stations d'une démarche dynamique qui s'inscrit sur les rails d'une charte éthique qui en garantit la cohérence. Vont alors découler de la mise en place de ce PAT des animations ayant abouti à la mise en scène d'une pièce de théâtre des jardins nourriciers, un observatoire de la précarité alimentaire, un collectif d'acheteurs, des laboratoires d'usages, et notamment **une action « Urgence alimentaire »** qui vise à améliorer l'accès à l'aide alimentaire. Cette « station d'urgence » a permis la création d'un collectif, « Grain de Sel », regroupant des professionnels, des bénévoles et des bénéficiaires ayant mis en lumière ce sur quoi il faut travailler pour faciliter et améliorer l'accès à l'aide alimentaire sur le territoire du Pays Terres de Lorraine. A l'issue de ces travaux, un premier flyer a été mis à disposition des acteurs dans la ville de Toul (professionnels, bénévoles et destinataires).

---

<sup>3</sup> Dossier ORESYS : Réunion de cadrage Grain de Sel 09.06.2022 CR v0.2.pdf

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



Celui-ci ayant été un succès, Terres de Lorraines souhaite se faire accompagner pour créer un document de communication à destination dans un premier temps des bénévoles et des personnes en précarité du territoire Terres de Lorraines leur permettant de :

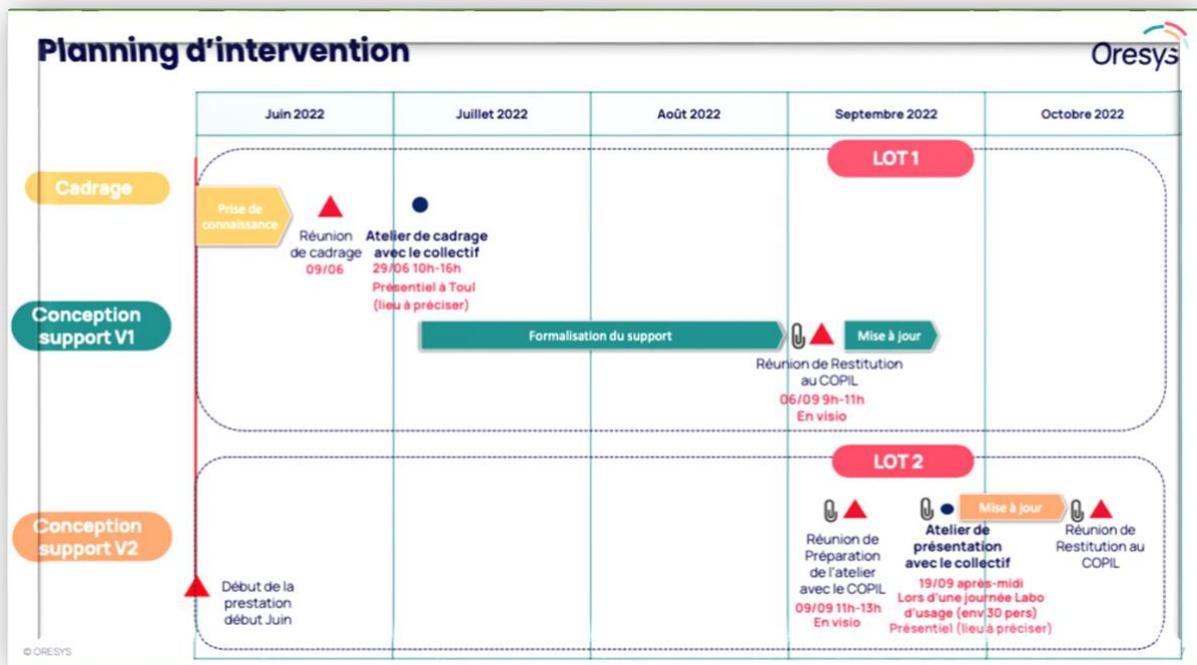
- Recenser où se trouvent les différents types d'aides alimentaires (offre et produits) selon la situation dans laquelle la personne en précarité se trouve et son degré d'urgence (situation de remplissage du frigo décrit dans le flyer)
- Savoir quelle démarche faire pour pouvoir accéder à quelle aide alimentaire (quels dossiers de candidatures, quels documents, comment, etc....)

### Le souhait du collectif de la « dignité dans les assiettes » via le comité de pilotage

- ➔ Mettre à disposition des bénévoles et personnes en situation de précarité l'ensemble des informations nécessaires pour faire une demande d'aide alimentaire en cohérence avec les besoins du demandeur
- ➔ Fournir un support de communication à la fois ludique et simple à prendre en main
- ➔ Impliquer les destinataires du document de communication via une démarche participative
- ➔ Prévoir un document simple à mettre à jour et facilement adaptable à d'autres périmètres

### Le Planning

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



### Les besoins exprimés par les participants à la démarche

#### - *Retour d'expérience sur le flyer de grains de sel*

L'objet premier de ce collectif était de recenser les aides alimentaires existantes sur la ville de TOUL, les informations correspondaient aux besoins des populations cibles. Cependant on peut noter que le flyer n'a pas toujours été utilisé, et que le réflexe de le consulter n'a pas été au rendez-vous pour tous. Le second objet était de communiquer autour de la démarche Grain de Sel afin de trouver de nouveaux participants, mais du fait de l'existence des Labo d'usage de la démarche DiDA à travers lesquels les participants s'expriment et sont nombreux, la nécessité de collectif est moins nécessaire.

#### - *Décision du comité de pilotage*

Le comité décide de garder la typologie des besoins « c'est urgent / très urgent / compliqué tous les jours » et de faire apparaître les partenaires dans le KIT sans gêner la lecture, avec une mise à jour facile

#### - *Périmètre et objectifs du support de communication*

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

### 1 Populations cibles / utilisateurs du support

- Bénévoles et associations
- Principaux profils de bénéficiaires : personnes dans le besoin – qui rentrent dans les critères d'attribution ou non / étrangers / étudiants / familles / personnes âgées etc...
- Services Sociaux et Professionnels seront utilisateurs mais ne sont pas notre cible

### 2 Cas d'usage / situations de consultation du support

En direct ou via une médiation etc...

A préciser en atelier avec les bénéficiaires et les bénévoles

### 3 Typologie des aides alimentaires

*Le type de besoin sera la clé d'entrée du support*

*Intitulés à repreciser et cartographie des aides et des besoins à réaliser*

- Très urgent : « plus rien dans le frigo, où je m'adresse ? » = colis alimentaire
- Urgent : (*phrase à repreciser*) = bons d'achat, épiceries solidaires
- Quotidien : « mon frigo a du mal à se remplir » (very important prioritaire public, besoin d'une offre de produits qualitatifs) distributions alimentaire et assistance sociale, jardins nourriciers, épicerie solidaire

### 5 Niveau d'information et de détail inclus dans le support

- Différents types d'aide / offre selon le besoin
- Structures et associations (avec coordonnées, portée géographique et conditions d'accès)
- Démarches à réaliser par le bénéficiaire (dossier à constituer ou non)
- Possibilité d'insérer des photos des différentes associations / lieux (à confirmer)

### 4 Périmètre géographique couvert par le support

- Structurer le support en fonction des 4 communautés de commune du pays Terres de Lorraine
- En moyenne ¾ structures d'aide alimentaire, auxquelles s'ajoutent des structures non traditionnelles
- Certaines aides alimentaires sont conditionnées au lieu d'habitat, d'autres non

### 6 Besoin de réplique du support

- La structure du document et des informations à inclure, les populations cibles ne seront pas modifiées
- Le contenu des informations pourra être adapté à d'autres périmètres géographiques, dans le cadre d'une extension du document à d'autres communautés de communes

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

### - Les éléments à améliorer / modifier / développer ?

- Le Flyer, ou le nouveau support de communication doit couvrir les **4 communautés de communes du Pays Terres de Lorraine**
- Le support doit être **facile à mettre à jour** pour suivre les évolutions de contenu
- Faciliter et systématiser l'appropriation du support par **d'autres communes**
- Inclure **plus d'informations** sur les aides proposées (critères d'accès – revenus, lieu d'habitation... - et les démarches pour y accéder, sans entrer dans le détail)
- Ajouter certains **circuits non traditionnels** (hors typologie « aide alimentaire »), comme les jardins nourriciers ou les aides des églises

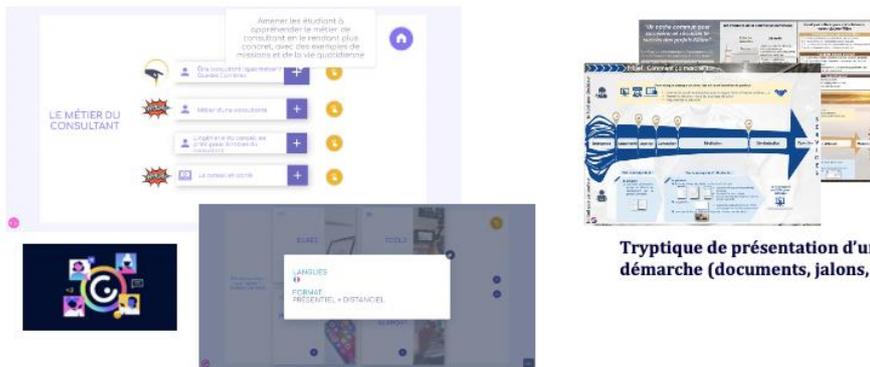
### - Comment doit être ce support de communication

A l'heure actuelle, les bénévoles et bénéficiaires, s'informent via la bouche à oreille, les associations, les services sociaux, les réseaux sociaux... Il n'y a pas de ressources consolidées. Les populations dont nous parlons maîtrisent peu l'outil informatique mais disposent généralement d'un smartphone (des associations en mettent à disposition) mais peuvent parfois rencontrer des difficultés à se connecter sur des liens, il faut que ce soit simple pour eux.

Les professionnels d'ORESYS nous proposent alors un outil facile d'accès, un mini site : Le **Genially** facile à consulter sur un téléphone portable de base. Emplettes et Cagettes accepte alors de servir d'hébergeur et paiera l'adhésion. Ce mini site sera matérialisé par un lien, à mettre à disposition sur les différents sites Intramuros, Maison des Solidarités, CCAS, site de Terres de Lorraine, site d'Emplettes et Cagettes etc.... et sur les réseaux sociaux. On peut imaginer aussi un flyer papier, des affiches ou des bornes, pour rediriger les utilisateurs vers le site Genially (QR code, lien, captures d'écran...)

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## Outil Genially : des présentations interactives



Tryptique de présentation d'une démarche (documents, jalons, etc.)

- Le recensement et la collecte des ressources à utiliser

## Recensement et collecte des ressources à utiliser pour la mission



*Toutes les données seront transmises à Oresys par le collectif d'ici mi-Juillet pour la construction du support*

Flyer de la ville de Toul, version source modifiable
Charte graphique à utiliser pour le support de communication ➤ couleurs, logos, polices d'écriture, pictogrammes, images
Contenu des informations à indiquer sur le flyer (voir excel à remplir), classifiées et structurées selon la portée géographique et le type de besoin
Vérification des intitulés exacts pour la typologie des besoins : - <i>C'est très urgent</i> : « plus rien dans le frigo (où je m'adresse ?) » - <i>C'est urgent</i> : (phrase à préciser) - <i>C'est difficile au Quotidien</i> : « mon frigo a du mal à se remplir »
Logos des sponsors et partenaires à insérer dans le support de communication, en haute définition ➤ <i>point de vigilance sur l'obtention de l'accord des sponsors et partenaires à figurer dans le support. Le collectif doit se coordonner avec Denise pour s'en assurer.</i>
Logos des associations et organismes à insérer dans le support de communication, en haute définition ➤ <i>point de vigilance sur l'obtention de l'accord des associations et organismes à figurer dans le support. Le collectif doit se coordonner avec Denise pour s'en assurer.</i>
Carte(s) du territoire (celle utilisée par le Département, celle du laboratoire d'usages + d'autres cartes intéressantes pour choisir la bonne version à intégrer), en haute définition
Liste des slogans et messages particuliers à inclure

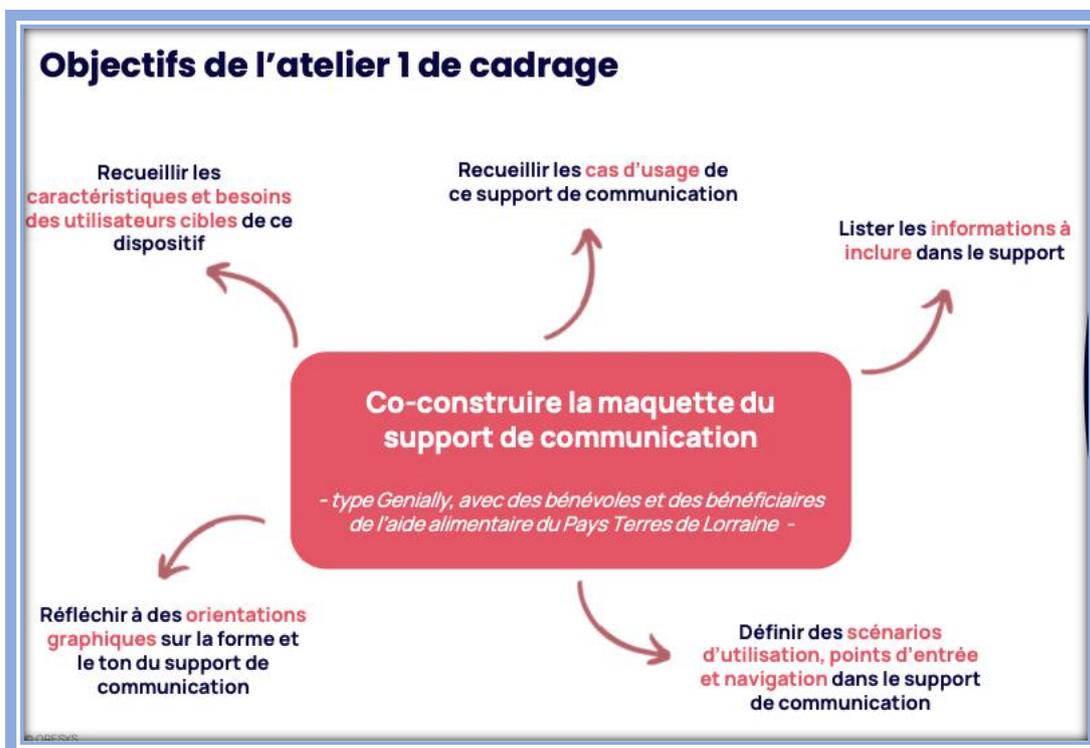
© ORESYS

*D'autres éléments qui pourraient nous être utiles ?*

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

- Projet de l'atelier de cadrage pour Co-construire la maquette du support de communication (type Genially), avec des membres du collectif Grain de Sel

Atelier de cadrage : proposition d'une feuille de route		
		Oresys
		VERSION détaillée à venir
Séquence	Objectifs	Description
Introduction	Présenter les objectifs de l'atelier, se mettre "dans le bain", créer une relation de confiance	Bienvenue, contexte et objectifs de la journée
		Présentation des participants et chauffe (avec tour de table)
		Présentation du déroulé de la journée
		Présentation du projet de support (éléments de cadrage)
Clarification des besoins et cas d'usage	Comprendre les caractéristiques des populations cibles, leurs besoins, identifier des cas d'usage du support de communication et les informations / contenus nécessaires	Définition de personas (caractéristiques du persona, son besoin d'aides, ses situations d'usage, ses moyens d'accès, ses capacités de compréhension, ses freins et leviers)
		Recenser les informations à inclure dans le document
Pause déjeuner		
Co-construction du kit de communication	Créer ensemble la maquette du support de communication. Créer la structure, identifier les points d'entrée du support (géographie / besoin etc...), la navigation, les informations clés à inclure, réfléchir à des orientations graphiques (forme et ton)	Intro / Quels sont les ingrédients d'une communication ratée ? (ce qu'il ne faut pas rater, points de vigilance)
		Maquettage de la page d'entrée
		Construction de la structure / navigation
		Recueil des réactions ou attentes sur des éléments de graphisme et visuels (le ressenti à l'utilisation du support)
Conclusion	Conclure, recueillir les feedbacks individuels et présenter les suites de l'atelier	Conclusion



Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

IV- Co construction du support de communication : Atelier collectif du  
29.06.2022



Introduction

Dans un premier temps l'objectif est de mieux cerner les profils d'utilisateurs du support de communication, leur parcours d'accès à l'aide alimentaire, la structure du support de communication que nous souhaitons et le maquettage de la première page du support de communication

Les participants définissent les caractéristiques du support :

**« Être simple à utiliser, avec un minimum de clics, contenir des visuels et des photos, être simple à lire et comprendre, être agréable à regarder, suffisamment complet, avec des informations sur la localisation et les conditions d'accès, être bien à jour, être facilement accessible, être connu des utilisateurs »**

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

Quels profils ont les personnes qui ont faim et sont en situation d'urgence alimentaire sur notre territoire et que nous voulons rejoindre ?

- Méthode : Identifier les types d'usagers et se mettre dans la peau d'un persona

Chaque groupe choisira un profil



Puis il fait le portrait chinois du personnage avec comme objectif de comprendre le contexte du personnage, ses habitudes de communication, ses moyens d'informations, son état d'esprit par rapport à l'aide alimentaire...

- « si le personnage était un animal, il serait... »
- « si le personnage était une couleur, il serait... »
- « si le personnage était un objet, il serait... »
- Etc...

- Résultat

La mère de famille a été qualifiée par le groupe comme une femme, qui peut être veuve, dont la couleur est le violet, et qui a un peu de peur / rouge un peu de colère / bleu pour le blues. C'est une lionne elle se bat pour ses petits. Son frigo ? : « Quand on est déprimés, on mange »

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

**L'Étudiant**, c'est le caméléon : multifacettes ; verre de gris : vert pour l'espoir par rapport aux études et l'avancée dans la vie / gris à cause des difficultés sociales, financières et des inquiétudes pour l'avenir ; son objet ? le smartphone : objet très utilisé, pour les recherches, la communication avec les autres (groupes fermés, individuels)

**La personne âgée isolée** : « vieux chat, isolé, tranquille dans son coin même si elle aime aussi bien être avec les autres/ bleu foncé : confort, et pas très vif, côté médical pour une personne fragile : **son objet ?** Un vieux fauteuil confortable **son problèmes ?** Difficulté d'accès au numérique.

**La personne étrangère** : « animal qui sort la nuit : on ne sait pas lequel c'est puisqu'on ne le voit pas, vie furtive, dans la crainte ; **sa couleur est transparente** : des personnes que l'on refuse de voir ou qui ne peuvent pas être vues / peuvent prendre toutes les couleurs en fonction de ce qu'il se passe. **Son objet ?** Un titre de séjour / **La clé pour symboliser le lieu où elle vit, le logement**

### Description du parcours utilisateur de l'aide alimentaire

#### - Méthode

Il s'agit de décrire et identifier les différentes actions à mettre en œuvre pour atteindre l'aide alimentaire et avoir un parcours utilisateur réussi...

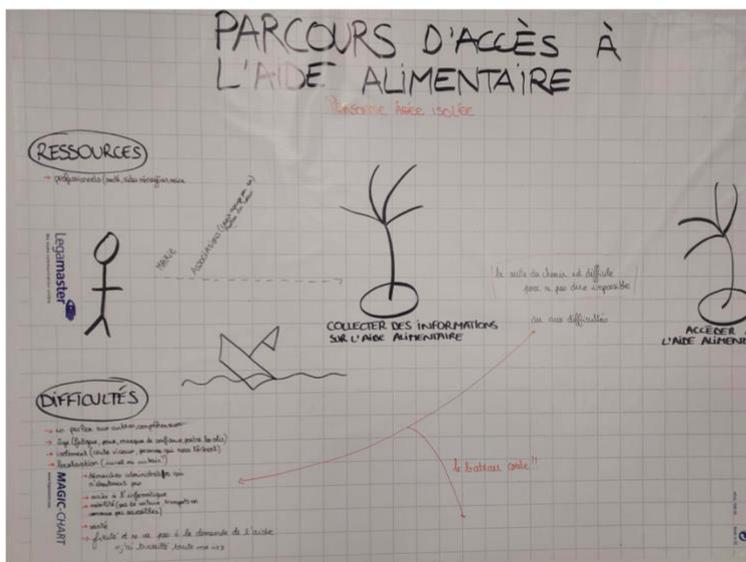


# Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## - Résultats

### Parcours d'accès à l'aide alimentaire : Personne âgée isolée

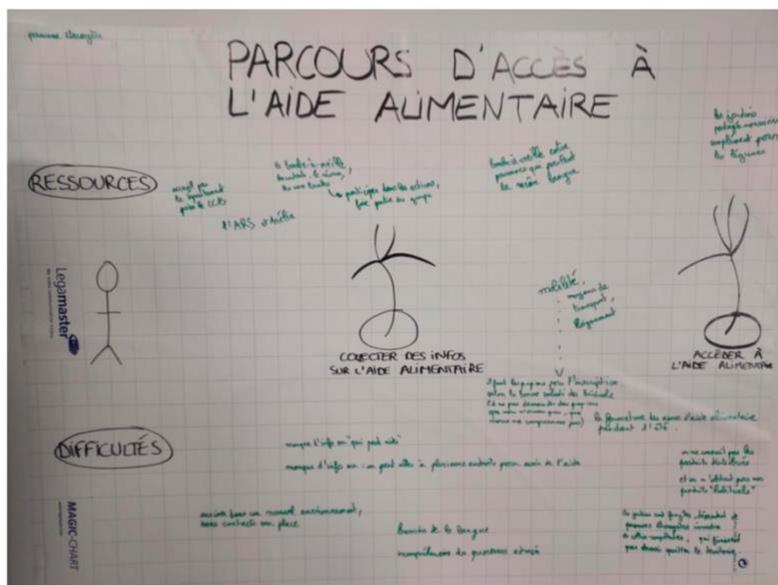
Restitution de la séquence : verbatims des participants



- **Ressources** : professionnels (médecins, aide ménagère, mairie...), associations
- **Difficultés** : fierté (aussi dû à l'âge), honte pour en parler aux autres, être compris par ses proches, fatigue liée à l'âge, perte de motivation (enfants partis), problèmes de mobilité, problème de transport (possession de voiture, transports en commun accessibles, argent pour acheter de l'essence, permis, impossibilité de conduire) isolement émotionnel (cercle vicieux), localisation (ville ou campagne), démarches administratives compliquées, accès au numérique
- > le bateau coule !
- Nb : Malnutrition / anémie : une des plus grosses pathologies pour les personnes âgées (revenus, ou motivation)

### Parcours d'accès à l'aide alimentaire : Personne étrangère

Restitution de la séquence : verbatims des participants

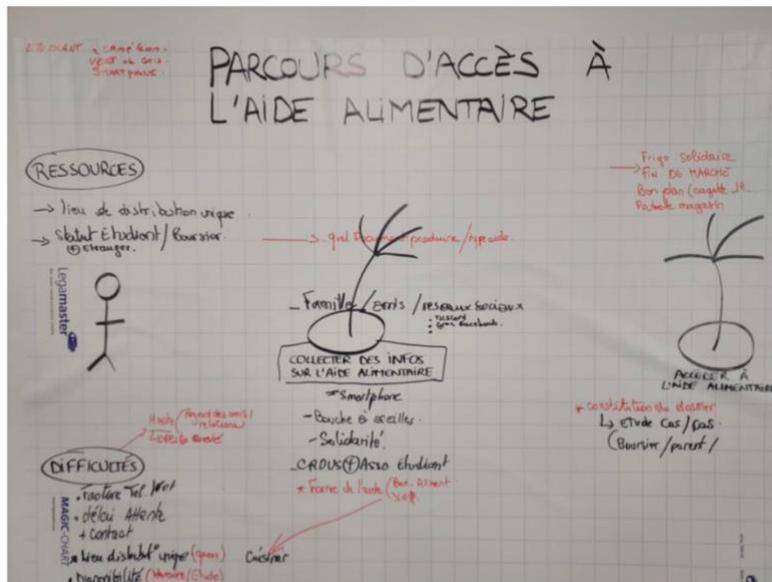


- Collecte des informations**
- **Ressources** : réseau, bouche à oreille, associations locales, communautés de personnes qui parlent la même langue
- **Difficultés** : arriver dans un nouvel environnement, avoir les contacts sur place, barrière de la langue, barrières du processus administratif, manque d'infos sur « qui peut aider et par quelle manière ? », certains ne savent pas qu'ils sont autorisés à cumuler plusieurs types d'aides
- Accès à l'aide alimentaire**
- **Ressources** : jardins partagés nourriciers
- **Difficultés** : papiers pour l'inscription, moyens de transport, difficulté de comprendre ce qu'on nous demande, fermeture des assos alimentaires pendant l'été, manque de connaissance des aliments qui sont distribués (culture différente, on a pas accès à nos produits habituels), jardins nourriciers sont des structures fragiles qui dépendent des personnes qui s'en occupent, pérennité en danger car les personnes quittent parfois le territoire (refus du titre de séjour)

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## Parcours d'accès à l'aide alimentaire : étudiant

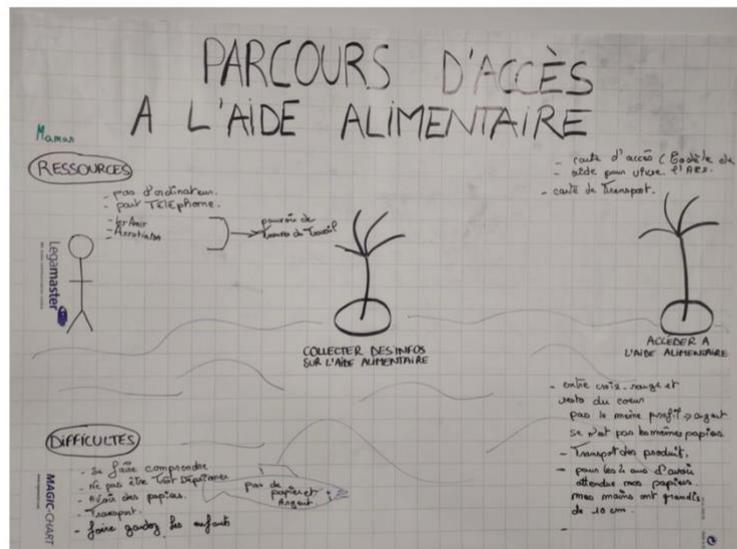
Restitution de la séquence : verbatims des participants



- **Ressources** : smartphones, réseaux sociaux, téléphone portable, associations étudiantes, CROUS, bouche à oreille, solidarité, fins de marchés ou frigos solidaires, bons plans, poubelles de magasins
- **Difficultés** : factures de téléphone, trop plein d'informations, délais d'attente pour les distributions, honte et regard des amis, difficultés pour cuisiner ou transformer les produits, constitution des dossiers (bénéficiaire des bourses ou non, revenus des parents qui sont pris en compte), étude des dossiers

## Parcours d'accès à l'aide alimentaire : Femme seule avec des enfants (peut être veuve)

Restitution de la séquence : verbatims des participants



- **Ressources** : téléphone (accès aux réseaux sociaux), amis et proches ( qui permettent aussi de trouver un travail),

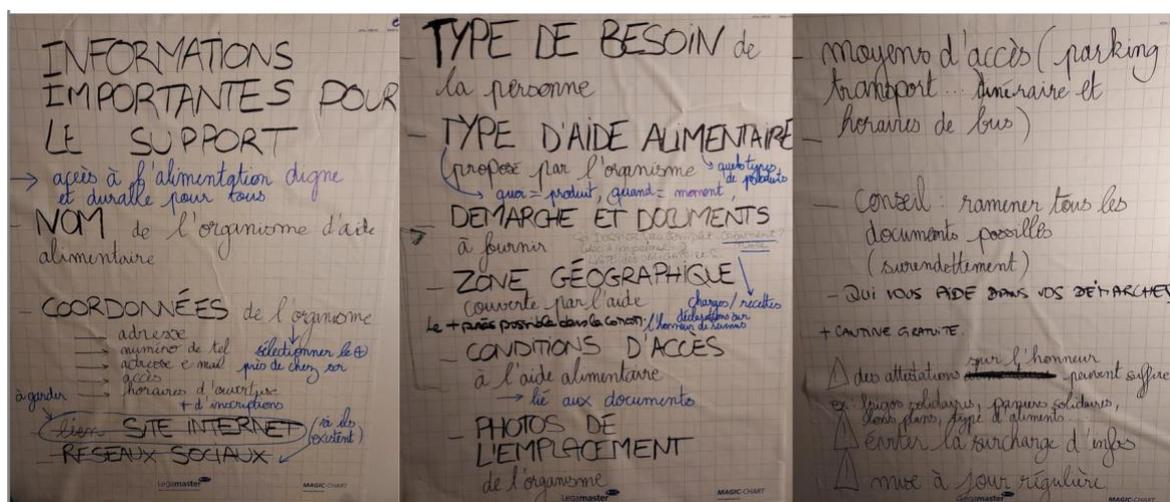
Nb : évocation des cartes d'accès pour aller chercher à manger (sans montrer les papiers à chaque fois / déjà fait pour les étrangers qui arrivent dans le pays / se prépare à être généralisé pour l'avenir),

- **Difficultés** : pas d'ordinateur (problèmes de revenus), manque de temps, pas de papiers, pas d'argent, se faire comprendre (tristesse -> isolement), problèmes de transports, garde des enfants hors des périodes d'école, conditions d'accès, différence des produits / actions / montants mis à disposition pour les organismes, transport des produits lourds avec enfants, organisation pour se libérer du temps avec des enfants

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

### Le recensement des informations à inclure dans le support de communication

1. **NOM** de l'Organisme d'aide alimentaire
2. **Coordonnées** : adresse, numéro de téléphone, e-mail, accès, horaires d'ouverture  
horaires d'inscription, site internet ou réseau s'ils existent
3. **Type de besoin** de la personne :
4. **Type d'aide** alimentaire proposé par l'organisme : quel type de produit, quand, moment
5. **Démarche et documents** à fournir (charges, recettes, déclaration sur l'honneur de revenus) ;
6. les conseils à donner pour ne pas oublier de documents (ramener tous les documents possibles, ne pas oublier les papiers de surendettement, identifier qui peut vous aider dans vos démarches, redire que des attestations sur l'honneur peuvent suffire parfois)
7. **Zone géographique** couverte par l'aide, celle qui est le plus près possible dans la com/com
8. **Conditions d'accès** à l'aide alimentaire liée aux documents
9. **Photos de l'emplacement** ; Moyens d'accès : parking, transport, itinéraire et horaires de bus



## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### *Que faut-il faire pour rater à coup sûr le support d'information ?*

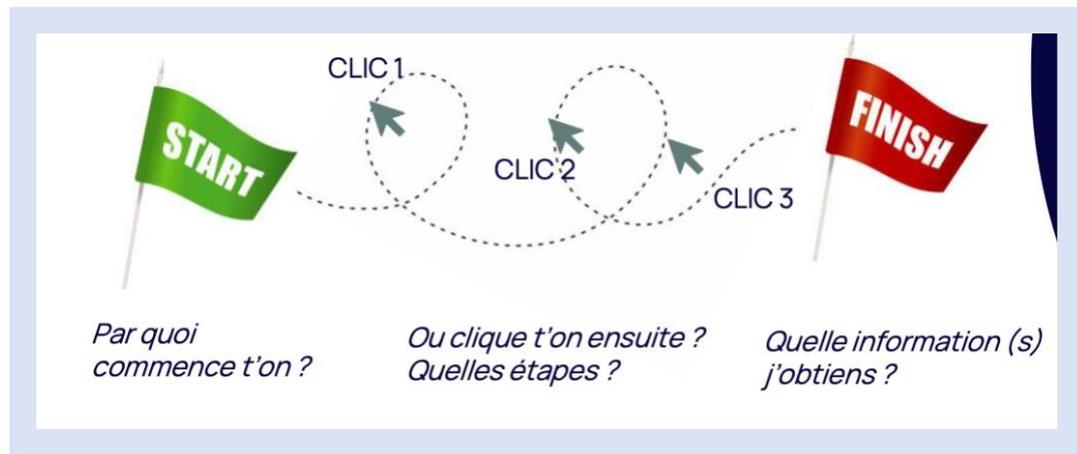
Lorsqu'on interroge les bénéficiaires et les bénévoles sur ce qu'il suffit de faire pour rater le KIT ils se prêtent volontiers à l'exercice et rapidement une liste de points a été réalisée. Les raisons de l'échec d'un modèle Kit d'information sont multiples.

1. « S'il est payant d'abord c'est sûr que ça ne va pas aller ».
2. Et les mots utilisés ont été pointés du doigt : « des mots trop compliqués », « il faut faire attention au sens des mots », « les écritures trop petites »,
3. « S'il n'y a pas d'illustration », « pas de photos que du texte », « si c'est MOCHE », « la couleur du fond est importante ».
4. « Si on manque d'information on ira voir ailleurs et le KIT ne servira à rien ». « S'il y a trop de mots, trop d'information » « il faut mettre des pictos »
5. « la navigation doit être facile », « s'il y a trop de liens, on n'arrivera pas ».
6. « Attention aux outils digitaux »
7. Enfin La diffusion et la mise à jour du Kit sont le point majeur de ce travail : « il faut que son existence soit connue, qu'il soit facilement accessible, attention à la diffusion, s'il n'est pas accessible dans les lieux fréquentés par les utilisateurs ça tombera de soi-même ».
8. Et « Si le KIT n'est pas mis à jour » ! c'est une vraie inquiétude des participants

### *Comment naviguer dans l'outil d'information*

Cette partie du travail a consisté à mettre les participants en position d'utilisateur de l'aide alimentaire et ils ont eu à définir les informations qu'ils attendraient et qui leur seraient utiles en temps réel. Chaque groupe a ainsi pu déterminer des informations essentielles et les partager pour qu'elles soient reprise dans le KIT et facilement trouvables par toutes et tous lors de son utilisation.

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



### Groupe 1

Dans le support les participants du groupe aimeraient que plusieurs pages s'ouvrent et qu'elles permettent d'accéder à des informations qui leur semblent importantes

- Page 1 / Avoir d'office un numéro d'urgence alimentaire territorial
- Page 2/ La description de la personne à laquelle elle peut s'identifier
- Page 3/ Le lieu le plus proche « avec des photos, pas des logos, nous ça ne nous parle pas, la photo oui, oui, on reconnaît » et les autres lieux de la communauté de commune.
- **Page 4 / Urgent : le frigo vide /** dans cette page il demandent à trouver les lieux où on peut délivrer de la nourriture en urgence tels que : les communautés, les groupes citoyens, les églises catholiques, les lieux de culte protestants et musulmans, les distributions, resto du cœur, croix rouge, secours populaire et catholique. De la même façon quand ce n'est pas trop urgent mais qu'il n'y a rien à manger comment avoir accès aux chèques CCAS, à des cartons avec des denrées urgentes, l'entraide protestante, l'armée du salut etc...Enfin savoir qui donne quoi quand et où
- **Page 5 / Le frigo a du mal à se remplir** : De la même façon les participants aimeraient savoir identifier les lieux ressources, pour une aide sur le long terme : petits frères des pauvres, épiceries sociales, jardins nourriciers, emplettes et cagettes, les bons plans ...

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

- **Page 6 / Le frigo est mal rempli il ne fait pas envie :** la demande alors est plus de savoir comment et où acheter des produits plus sains accessibles aux petits porte-monnaie, avoir recours à une diététicienne pour se faire aider dans la mise en place d'un régime plus sain, participer à un jardin nourricier, avoir un jardin, accéder à emplettes et cagettes, trouver la possibilité de faire du sport, rencontrer des personnes pour nous aider à mieux gérer notre budget , « mieux acheter », avoir accès aux cantines, à la restauration collective, à des partages de cuisine, à des ateliers pratiques
- **Page 7/ Une enveloppe** qui s'ouvre dans laquelle on voit les papiers à amener / Papiers administratifs, quoi, comment et à quel moment / les personnes qui peuvent aider à remplir ces papiers / les aides à l'ouverture de l'accès aux droits pour les professionnels (via l'association AD2S)
- **Page 8 / La restauration collective accessible** la plus proche, lieux, photos, prix et heures

### *Groupe 2*

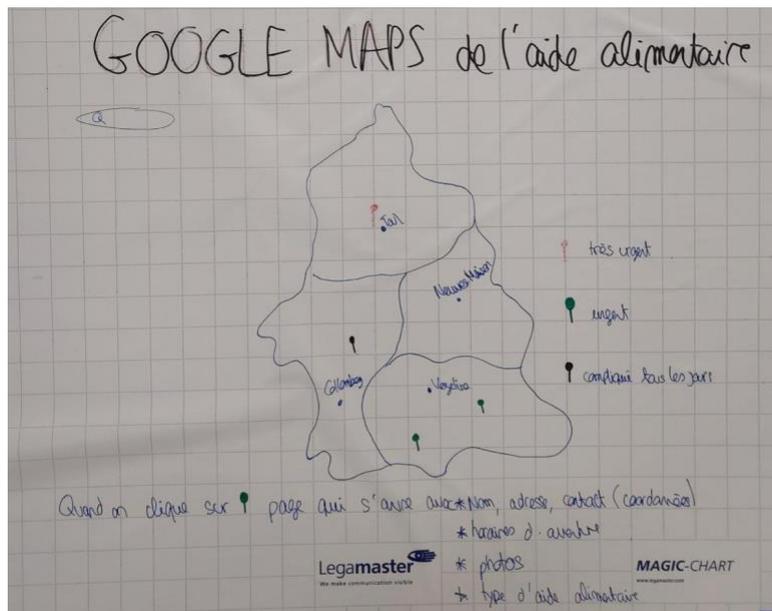
- Une carte qui nous localise
- Une barre de recherche avec un menu déroulant /lieux, type de besoin
- Liste des associations avec les organismes et leurs accès

### *Groupe 3*

- Carte géographique
- Le besoin : urgent, très urgent, compliqué tous les jours
- Les conditions d'accès / démarches et documents

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

→ GOOGLE MAPS de l'aide alimentaire



### Groupe 4

→ J'ai besoin d'aide pour manger / c'est très urgent : colis de dépannage / c'est urgent :

Bons plans / c'est compliqué tous les jours

→ J'habite où / carte et entrée ville

→ Lieux d'aide

→ Comment j'y vais, de quoi j'ai besoin, coordonnées

→ Clic sur : COM COM puis sur structure puis sur infos sur structure (papiers etc...)

### Choix du nom du KIT d'information

- *Méthode : brainstorming*

Des frigos bien remplis ; Ensemble face à l'urgence alimentaire ; A l'aide mon frigo est vide ;

DiDA : de la dignité dans les assiettes ; Remplir son estomac ; Besoin de nourriture ; J'ai faim

comment faire ; Manger c'est la vie ; Frigo plein ventre plein ; SOS : Si on pouvait manger On a faim

Santé pour tous ; je fais comment pour manger ; SOS Alimentation ; accès trouve aliment ; Help

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

manger santé vie ; grains de sel ; Frigo trouve tout ; DiDF de la dignité dans les frigos ; mon frigo , ma santé et moi,

### Frigo Trouve tout va être proposé à ce stade du travail

- *Points d'attention relevés par Oresys*

### **Retours sur quelques points d'attention principaux identifiés lors de la journée**

- **Fracture numérique : le support digital a ses limites**, puisqu'il ne pourra pas adresser tout le monde (pour certains, manque d'équipement ou de capacité à utiliser le numérique). Il a cependant l'avantage d'être facilement mis à jour, et adapté à chaque situation (filtre par ComCom, type de besoin etc...). Il faudra reposer la question d'un support papier complémentaire.
- **Le choix des canaux de diffusion sera essentiel**, pour que le support de communication soit accessible et largement consulté
- **Débat autour du nom du projet : « aide alimentaire » peut paraître trop restrictif**, si on inclue également les types d'offre alimentaire qui ne sont pas labellisées « aide alimentaire » (circuits non traditionnels : distributions dans les mosquées ou églises, jardins nourriciers etc...)
- **Besoin d'un support de communication simple à comprendre et à manier**, qui soit visuel pour être accessible à tous
- Différentes **propositions pour la navigation dans le support de communication** ont été faites. Il faudra trancher en fonction de ce qu'il est possible de faire sur l'outil, et de la réalité de la répartition/structuration des offres d'aide alimentaire sur le terrain.

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

## V- Réunion de copil du 6 septembre 2022 et préparation du labo CAP

*du 19 septembre 2022*

### Point sur la démarche

La difficulté a été réelle pour trouver toutes les informations à faire figurer dans le support. Cela nous a interpellé. La difficulté à rendre lisibles les aides des CCAS sur le territoire et les rôles et missions des maisons des solidarités qui ne concernent pas l'aliment lui-même mais l'environnement social et humain de la personne, nous ont amené à travailler avec ceux-ci pour mieux définir à quel niveau leur références seraient le plus utiles. Une bénévole a été dédiée à ce travail dans l'association Emplettes et Cagettes, deux stagiaires ont aussi eu la charge de la récolte des informations. Les difficultés rencontrées ont concerné d'abord les localisations et leurs repérages, les réponses téléphoniques difficiles à obtenir, les descriptions des produits dans les associations, etc

Un tableau de recueil de données est constitué sur EXCEL en partant du tableau de recueil disponible au département pour les Maisons des solidarités (en annexe). Nous l'avons complété et Co construit avec les participants

Présentation et validation de l'organisation du labo CAP par ORESYS pour l'atelier du 19 septembre 2022

# Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

Séquence	Objectifs	Etape
Introduction 20'	Rappeler les objectifs et la démarche du projet, présenter les objectifs de l'atelier 2, se mettre "dans le bain"	Bienvenue et présentation des intervenants
		Rappel de la mission et de la démarche Avancement + Agenda Présentation des participants & chauffe
Présentation du Genially et mise au point 40' - 50'	Recueillir les retours du collectif sur le Genially.	Retour sur l'atelier du 29/06 / orientations prises pour la construction du Genially Présentation du support réalisé (vue d'ensemble) Prise en main du Genially en sous-groupes (avec « scénarios » de recherche) Collecte des remarques
15'		Définition du titre du document de communication ? (choix parmi une short list / vote ?)
Poursuite de la co-construction du support 15' et 25'	Préparer la diffusion du document (recueillir les éléments pour plan de déploiement et favoriser l'utilisation de l'outil)	Réflexion sur les modalités de mise à disposition, diffusion & promotion du support
Conclusion 5'	Conclure et présenter la suite du projet / étapes à venir	

## Présentation du Genially



The screenshot shows a Genially presentation titled "Frigo Trouvetou" with five main sections:

- Aide alimentaire**: Où s'adresser ? Cliquez
- Où habitez-vous ?**: Cliquez sur la carte. A map of the region around Toul is shown with markers for Toul, Colombey les-Belles, Neuves Maisons, Vézelize, and Mirreucourt.
- Quel est votre besoin ?**: Cliquez sur le frigo. A section titled "MON FRIGO EST :" with three refrigerator icons labeled "VIDE", "PEU REMPLI", and "MAL REMPLI". Below them are instructions: "C'est urgent, rien à manger", "C'est difficile tous les jours", and "Il ne me fait pas envie".
- Qui peut vous aider ?**: Cliquez pour en savoir plus. Près de Toul (si frigo peu rempli). Lists various services like "Produits locaux à prix négociés", "Chèques alimentaires", "Bons alimentaires", etc.
- Produits locaux à prix négociés**: Emplettes et Cagettes, Toul. Lists contact information and conditions for use.

<https://view.genial.ly/62f4ba6e4bf99d00174ea70b>

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

VI - Construction du KIT de communication Accès aux aides alimentaires en Terres de Lorraine : ; Atelier collectif du 19.09.2022 dans le cadre du Labo CAP



Bilan du précédent atelier et présentation des objectifs de cet atelier en labo CAP

**Présentation générale du support de communication** Oresys

Des choix faits lors de l'atelier du 29 Juin :

- Les solutions proposées dépendent de l'**endroit où on habite**, et du **type de besoin** que l'on a
- 3 types de besoins : mon frigo est **vide**, mon frigo est **peu rempli**, et mon frigo est **mal rempli**
- Accessible sur **ordinateur** et sur **téléphone**

Le résultat présenté aujourd'hui :

**Bienvenue sur le Frigo Trouvelou**

**Aide alimentaire**  
Où s'adresser ?

Cliquez

**Frigo Trouvelou**  
Où habitez-vous ?

Cliquez sur la carte

**Frigo Trouvelou**  
Quel est votre besoin ?

Cliquez pour en savoir plus

Près de Toul

**MON FRIGO EST :**

VIDE	PEU REMPLI	MAL REMPLI
------	------------	------------

C'est urgent, rien à manger / C'est difficile tous les jours / Il ne me fait pas envie

**Frigo Trouvelou**  
Qui peut vous aider ?

Cliquez pour en savoir plus

Près de Toul (le frigo pour remplir)

- Bons alimentaires
- Produits locaux à prix négociés
- Chèques services
- Distribution alimentaire
- Distribution alimentaire
- Epicerie sociale et solidaire

**Frigo Trouvelou**  
Produits locaux à prix négociés

Empiettes et Cagettes Toul

- Centre socioculturel André Malraux
- Prêts, légumes, légumes, oeufs, produits secs
- Régénération des commandes le dernier jeudi de mois de 18h à 17h
- Conditions: être adhérent à l'association
- inscriptions personnel ou auprès des Maires

Pas de condition géographique

inscription personnel ou auprès des Maires départementales Des Solidarités (MDS) ou des associations partenaires, pour commande mensuelle

email: toul@oresys.com

Pas de papier à apporter

© ORESYS

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

Ateliers en groupes pour prendre en main le projet de kit (tests sur ordinateurs et téléphones avec des scénarios d'usage)



Les participants ont pu ensemble par groupes remplir ces tableaux pour exprimer leurs ressentis et leur facilité ou leurs difficultés à utiliser le KIT sur leurs téléphones ou leur ordinateur portable

The feedback form is titled 'Mon expérience sur le Frigo Trouvetou' and includes the Oresys logo. It asks participants to rate their experience using four smiley faces (sad, neutral, happy, very happy) and to complete a table.

Entourez le bonhomme qui correspond le mieux à votre avis, et complétez le tableau

	Commentaire Expliquez votre avis	Suggestions ou Points à améliorer
<b>L'outil est-il facile à utiliser ?</b> J'ai réussi à naviguer facilement dans l'outil, j'ai trouvé l'information rapidement...		
<b>Les informations répondent-elles aux besoins ?</b> J'ai trouvé des solutions qui me correspondent, les explications sont claires...		
<b>L'outil est-il agréable à utiliser ?</b> Les informations sont bien lisibles, les visuels sont sympas...		
<b>Avez-vous d'autres remarques ?</b>		

Propositions d'améliorations faites par les participants qui vont être réalisées

On assiste alors à une série de recommandations de la part des utilisateurs pour améliorer le KIT et son utilisation. Ces propositions sont présentées ici sous forme de tableaux qui montrent la demande,

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

ce qui a pu être réalisé, qui va être réalisé et ce qui ne pourra pas pour des raisons techniques ou financières être réalisé.

Modifications à apporter	Lieu de la modification	Objectif	Statut	Commentaire / décision
Mettre les EFS à gauche et les MDS à droite	Liste des documents à apporter	Prioriser les informations	Fait	
Préciser que les utilisateurs peuvent contacter le CCAS de leur ville, avec les EFS et MDS	Liste des documents à apporter	Fournir les informations les plus complètes possibles	Ne pas faire	Décision prise lors de la réunion de finalisation de ne pas l'ajouter. Risque de complexifier l'information, avec un contact supplémentaire, ainsi que d'altérer la lisibilité de la page
Agrandir les photos	Liste des organismes et détails des organismes	Améliorer la lisibilité	Fait	
Remplacer le « pensez à » par « par exemple, pensez à... » « par exemple, vous pouvez apporter... »	Liste des documents à apporter	Clarifier l'information donnée : les documents ne sont pas obligatoires	Fait	
Faire cliquer l'enveloppe des papiers à apporter	Détails des organismes		Fait	
Insérer cet organisme dans le frigo mal rempli	Emplettes et cagettes	Fournir les informations les plus complètes possibles	Fait	
Modifier le titre du document : « mon frigo bien rempli » et corriger l'orthographe de « accueil »	Toutes les pages	Mettre à jour les données en fonction de la réunion de finalisation	Fait	

Modifications à apporter	Lieu de la modification	Statut	Commentaire / décision
Le lien est faux : il renvoie vers un colis d'urgence	Distribution alimentaire du Secours Populaire	Fait	
Préciser que la commande est payante	Emplettes et cagettes	Fait	
Créer une page d'aperçu de la fiche d'adhésion et de la fiche de commande	Emplettes et cagettes	Ne pas faire	Décision prise lors de la réunion de finalisation de ne pas l'ajouter.
Enlever les noms et les numéros de téléphone	Secours Populaire Neuves Maisons	Fait	
Remplacer CIAS par CCAS + insérer la bonne photo	CIAS Colombey	Fait	
Supprimer le numéro de téléphone de Carmela	Secours Populaire de Vézelize	Fait	
Remplacer « accélérer » les démarches par « faciliter »	Organismes mentionnant le support de l'assistante sociale	Fait	
Les bénévoles remplissent le doc avec vous, sur place	Restos du coeur	Fait	
Indiquer que c'est l'Assistante sociale de Vézelize qui peut aider, pour les colis alimentaires / Enlever la référence à l'assistante sociale pour le colis d'urgence	Secours Populaire Vézelize	Fait	

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

Modifications à apporter	Lieu de la modification	Statut	Commentaire
Numéros de téléphone de l'EFS de Colombey (03 83 52 06 49) de Vézelize (03 83 53 39 08) et de Neuves Maisons (03 83 47 84 30). Pour Toul : l'EFS le plus proche de chez vous : EFS de Neuves Maisons	Liste des documents à apporter	Fait	
Enlever la précision « pour les habitants de Toul et des environs », mais ajouter qu'il faut apporter un justificatif de domicile	Restos du Cœur de Toul	Fait	
Préciser l'adresse : Ferme de la Faisanderie, rue Comte, 54550 Bainville sur Madon	Jardin partagé de la Faisanderie	Fait	
Compléter nos informations avec informations de Katia	Secours Catholique de Vézelize	Fait	
Ajouter des photos envoyées par Katia	Jardin de la Tyotte, de la Croix-Rouge de Toul et du centre socio-culturel Michel Dinet à Toul	Fait	
Ajouter un -s à Espace France Services	Liste des documents à apporter	Fait	
Ajouter le Solidaribus à Toul, Colombey et Neuves Maisons	« Mon frigo est vide »	Fait	

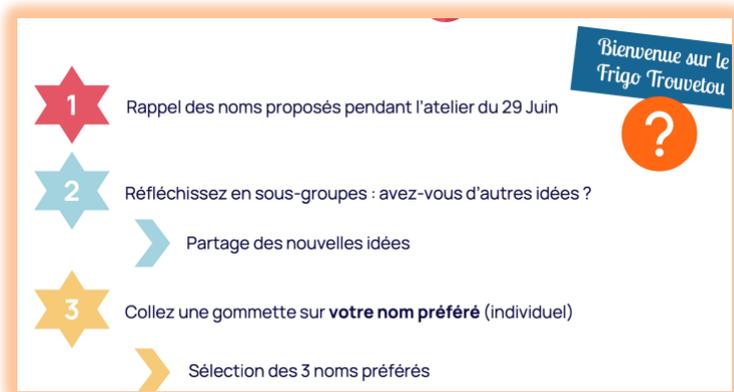
### Propositions d'amélioration qui ne peuvent pas être réalisées

En revanche certaines demandes n'ont pu être entendues car le génially a des limites méthodologiques qui ne permettaient pas de répondre. La demande de traduction instantanée est pourtant une demande légitime car de nombreuses personnes en urgence alimentaire sont des personnes étrangères. La question et sa solution restent posées mais elles devraient être développées sur un autre support plus complexe qui coûte plus cher.

<b>Les modifications qui ne seront pas réalisées dans l'outil Genially</b> (Validé lors de la réunion de finalisation)	
<p>Rappel : Genially n'est pas un site web ni une application mobile, mais une solution facile à mettre à jour et accessible par tous, pour un faible coût. L'outil a donc des limites.</p>	
<b>Demandes du collectifs</b>	<b>Raison de l'impossibilité</b>
Utiliser le « retour » du téléphone pour naviguer entre les pages	Limite de l'outil
Traduction dans d'autres les langues (anglais notamment)	Limite de l'outil
Ajout d'un plan d'accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limite de l'outil : risque d'être trop complexe à utiliser (« nombreux clics »),</li> <li>- Difficile à lire par les utilisateurs</li> <li>- complexité de réalisation des plans</li> </ul>
Photos d'organismes en pleine page lorsque l'on clique dessus	Limite de l'outil : risque d'être trop complexe à utiliser (« nombreux clics »)
Format horizontal sur ordinateur	Limite de l'outil : non responsive. Nous avons privilégié l'usage sur téléphone.

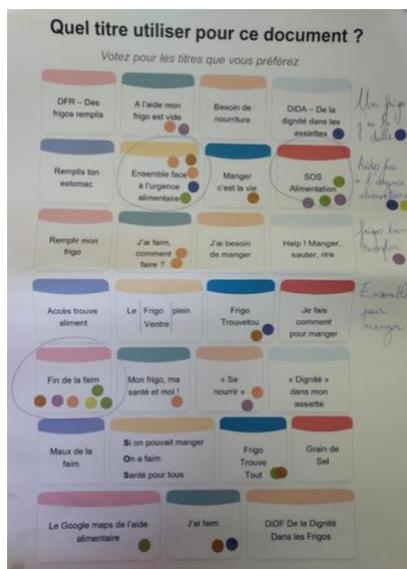
Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## La recherche d'un nom pour le kit informatif



Trio de tête :

Fin de la faim,  
Ensemble face à l'urgence alimentaire,  
SOS Alimentation

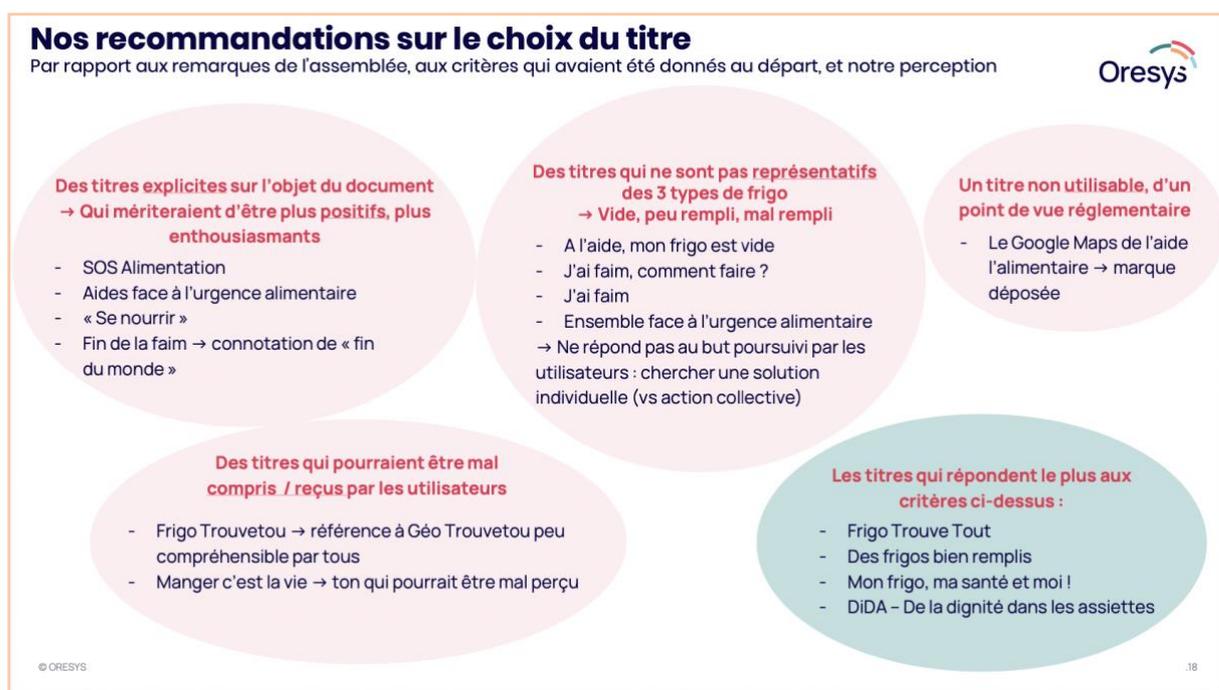


Cependant les recommandations des animateurs nous ont amené à revoir notre proposition. En effet les titres étaient plutôt négatifs, appelant des réactions d'appel à l'aide ce qui n'était pas notre objectif. Les frigos sont très expressifs mais il faut avoir travaillé avec Grains de Sel ou en atelier pour bien comprendre, les impératifs apparaissent trop lénifiants ... bref il fallait trouver un titre positif, qui

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



réponde à l'urgence alimentaire et qui nous mette en position digne de partenaire et non plus de quémandeur.



Après des discussions et des recherches le choix du frigo a été conservé, il signe la démarche de Grains de SEL, puis bien rempli traduit la quantité qui permet de ne plus avoir faim et aussi, le BIEN signe le souci de chacun d'avoir accès à des aliments dignes et durables et de qualité même si on n'est dans des situations de précarités

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.



### Comment maintenant diffuser le KIT et faire en sorte qu'il soit utilisé

Deux questions ont été travaillées avec les participants elles concernent les lieux de diffusions et les relais. Lors du labo CAP qui s'est tenu le matin même les participants avaient aussi travaillé ce sujet.

1. Réfléchissez en groupe sur les 2 questions suivantes  15 min

<p><b>Où trouver ce support ?</b></p> <p><i>Sur quels sites internet, dans quels lieux, sous quels formats... ?</i></p>	<p><b>Comment faire connaître ce support ?</b></p> <p><i>Quels sont les moyens et relais de communication efficaces ?...</i></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Partagez tous ensemble  15 min

Un retour a été fait qui concerne les lieux de diffusion évoqués par les participants lors de nos précédentes rencontres dans les labos CAP, dans les ateliers en service design. Ces définitions de lieux et moyens de diffusion concernent aussi bien le KIT sur support papier, support numérique ou via les médias

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

## Restitution des idées évoquées par le groupe et lors de nos précédentes réunions



### Diffusion au format papier

#### Emplacements évoqués

- Centres sociaux
- CCAS : panneaux extérieurs
- Mairies : sur les bulletins, et les panneaux extérieurs
- Panneaux publics : notamment devant les écoles
- Associations (dont associations caritatives comme Emmaüs etc...)
- Espaces santé : médecins, dentistes, pharmacies...
- Abris bus
- Lieux de culte
- Commerçants
- La Fabrique
- La Recyclerie

### Diffusion numérique en ligne

#### Emplacements (sites web) évoqués pour afficher le lien

##### vers le Genially :

- Organismes mentionnés dans le support
- Mairies
- CCAS et CIAS
- Associations (dont associations caritatives comme Emmaüs, Armée du Salut etc...)
- MDS
- EFS
- Département
- Métropole
- Intramuros
- AD2S
- Pays Terres de Lorraine

### Autres leviers de communication

#### Autres leviers de communication à activer :

- Radios locales (ex : France 3)
  - Journaux du département et de la ville
  - Opération de tractages à réaliser
  - Utiliser le logo du Plan National Alimentaire local
  - Utiliser des bornes digitales pour présenter le support, dans des lieux d'accueil du public visé
- (+ possibilité d'imprimer des pages à la demande ?)

© ORESYS

23

## La mise à jour du support Genially ?

Pour faciliter la mise à jour du Genially, ORESYS nous recommande de réaliser nos modifications sur un duplicata du Genially : pour ne pas entraver la consultation simultanée du document par d'autres

## Restitution des idées évoquées par le groupe



2 possibilités pour répondre au besoin de document papier, en complément du support digital

### Possibilité 1

#### Une version papier du support d'informations (équivalent au support digital)

- ✓ Réponse à l'enjeu de **fracture numérique** (difficultés d'accès au digital pour une partie de la population)
- ✓ Mise à disposition de l'outil plus large, dans un plus grand nombre de lieux, avec une **visibilité accrue**
- ⚠ Difficultés de **mise à jour** des informations, après impression
- ⚠ **Coût** des impressions (nombre de pages / catalogue)
- ⚠ **Charge de travail** pour créer le(s) support(s) : une adaptation de la version numérique serait nécessaire
- ⚠ **Quantité élevée d'informations** qui pourrait altérer leur lisibilité (besoin de créer un support par ComCom ?)

© ORESYS

### Possibilité 2 : notre reco

#### Une affiche / des flyers papier pour faire connaître et amener vers le support digital un QR Code + l'adresse / lien du site web

- ✓ Communication dans un grand nombre de lieux, avec une **visibilité accrue**, sur des supports papier.
- ✓ **Facilité de mise à jour des informations**, qui sera réalisée uniquement en ligne.
- ✓ **Redirection des personnes vers des structures** qui les aideront à consulter le document.
- ✓ **Coût d'impression plus réduits.**
- ✓ **Charge de création réduite.**
- ⚠ Réponse partielle à l'enjeu de **fracture numérique** car l'information reste digitale. L'accès nécessite une médiation humaine (structures sociales, associations, accompagnant...) pour les personnes en situation de fracture numérique.

22

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

personnes et pour garder une sauvegarde de l'ancienne version. ORESYS nous recommande aussi de définir un unique site, qui hébergera le document Genially. Son conseil : choisir un site neutre, non partisan (si possible éviter les associations en elles-mêmes), et un site sur lequel le / la responsable des mises à jour pourra avoir la main. Le site Terres de Lorraine ou le site AD2S sont 2 bonnes pistes. Tous les sites web qui diffuseront le Genially devront renvoyer vers ce site hébergeur. Après la mise à jour du Genially faite, le lien du nouveau Genially sera ajouté sur un unique endroit : le site hébergeur.

### *Suite du déploiement et maintenance*

Ce travail doit d'inscrire dans la durée. Il ne peut être envisagé d'avoir fait tout ce travail pour qu'il soit abandonné et que les moyens ne soient pas garantis pour la maintenance du KIT. C'est un enjeu de toutes et tous. Comment la dignité dans les assiettes pourra mettre en œuvre la DURABILITE de cette action pour que chacun sur son territoire trouve son récit d'assiette populaire même s'il traverse des périodes de précarité. Les recommandations de nos prestataires sont simples et claires, à nous de les mettre en œuvre.

### Suite des travaux : établir un plan de déploiement et organiser la maintenance du support

Déploiement : 	Maintenance : 
<ol style="list-style-type: none"><li><b>Organiser la validation finale</b> (auprès des différents partenaires notamment) &amp; Intégrer les dernières modifications nécessaires</li><li><b>Définir un plan de diffusion &amp; communication</b> (avec les parties prenantes identifiées)</li><li><b>Préparer et réaliser la diffusion</b> en fonction des actions retenues :<ul style="list-style-type: none"><li>Mise en ligne sur les différents sites</li><li>QR code (à définir)</li><li>Réalisation du Flyer &amp; distribution (à définir)</li><li>Actions de communication (instances, presse...)</li></ul></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Prendre en main le Genially</b> (savoir actualiser les infos, faire évoluer le support) – Identification du responsable opérationnel des évolutions (réunion pour la passation à planifier avec Oresys)</li><li><b>Définir le processus de maintenance et évolution du support</b> pour assurer sa pérennité (acteurs et responsabilités, circuit de mise à jour, fréquence, contact, retour d'expérience / modalités de suivi de l'utilisation et d'évaluation de la satisfaction des objectifs...)</li></ul>

© ORESYS .26

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

## VII - Conclusion

Les paroles des participants concluent le mieux ce travail et nous donnent à réfléchir sur la richesse humaine déployée dans ces actions de lutte contre la précarité alimentaire et l'urgence de la faim sur notre territoire

Ils nous disent à propos du livrable : « On a travaillé sur des parcours utilisateurs croisés entre les professionnels et les personnes en situation de précarité » ; « Le plus frappant : avoir mis des photos à la place des logos, qui permettent de témoigner du parcours des gens, de leur réalité »

Lorsqu'ils parlent de la démarche ? « C'est notre projet » ; « On a été écoutés, entendus » ; « les modifications ont été prises en compte, et ce que vous n'avez pas pu faire, vous avez expliqué pourquoi »

Ils veulent partager le résultat de leur travail : « des perspectives à vivre ensemble : Extension du document sur d'autres territoires ? Au sein du Département ? Au-delà du Département ? Visibilité pour soutenir la démarche ? Enrichissement du contenu ? » « Autres types d'informations et structures ? Complétude des aides (recensement et adhésion des structures et associations susceptibles de figurer dans le support) ? »

Enfin les propositions évoquées ensemble et qu'ils veulent suivre concernent le déploiement et le soutien de la démarche sur le département, sur le PAT Sud 54. Une expérimentation resterait à faire pour avoir des retours utilisateurs sur le support et l'améliorer, ce serait bien sûr à réaliser par le territoire ou par Emplettes et Cagettes peut-être à développer dans le cadre du programme TETRA de la fondation Carasso. Enfin il faut inscrire l'accès à l'information sous des formes accessibles claires et utiles et la considération des personnes pauvres comme des personnes à informer comme des éléments essentiels sur le plan de la stratégie de lutte contre la précarité alimentaire

Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

*Annexe 1 : tableau récapitulatif des labos CAP sur les constats et propositions pour une information CLAIRE UTILE ET EFFICACE face à l'urgence alimentaire*

Constats	Propositions
<b>LE ROLE CENTRAL DES INSTITUTIONS DANS L'INFORMATION POUR LUTTER CONTRE LA PRECARITE ALIMENTAIRE</b>	
L'information est peu disponible pour les personnes en précarité, Les assistantes sociales « y'en a pas ! » On se doit de donner les bonnes informations en urgence	Un numéro VERT GRATUIT. Un numéro d'urgence pour l'alimentation comme le SAMU où les personnes peuvent appeler à n'importe quel moment Une plateforme qui recense les informations
L'information n'est pas centralisée L'information doit passer par les structures pour être reconnue L'information générale passe par ceux qui ont le pouvoir L'information passe par le LOGO sur les documents, les logos certifient l'information	Une information fiable (avec des données mises à jour) Finaliser une procédure qui permet de regrouper les informations nécessaires pour s'orienter ou orienter en cas d'urgence alimentaire ? Avoir un même dossier de demande d'aide alimentaire sur le territoire Une information disponible avec des moyens matériels et financiers qui vont avec Réaliser une cartographie des lieux d'aide alimentaire pour mieux informer Construire un observatoire de la précarité alimentaire ainsi que des réponses existantes
On constate le manque d'harmonisation des procédures concernant la réalisation des dossiers entre les organismes et les associations	Harmonisation de la communication entre les structures Avoir un même dossier de demande d'aide alimentaire sur le territoire
	Informez nos partenaires « de qui... de ce qu'on vit, de qui on est ! » Mieux nous faire connaître et connaître nos logiques permettrait d'ajouter une réalité pour les institutionnels et les politiques
L'information reposait sur les services de proximité qui ont disparu	Supprimer les disparités entre les territoires

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

	L'information de l'urgence passe par un contact direct et humain avec les personnes
	Construire avec les personnes un outil numérique personnalisé dans lequel, les dossiers nécessaires pour ouvrir les droits en ligne sont stockés qui permet d'ouvrir rapidement avec eux les droits en ligne
<b>EN CE QUI CONCERNE LES ASSOCIATIONS</b>	
Manque de transparence des associations d'aide alimentaires sur les critères, les produits, le prix des colis	Avoir un même dossier de demande d'aide alimentaire sur le territoire
Charge de travail trop importante des associations	
Doit tenir compte des calendriers de chacun Un grand manque de communication entre les structures Des problèmes pour les personnes et les travailleurs sociaux pendant les fermetures estivales qui n'ont pas été prises en compte ou renseignées	
<b>EN CE QUI CONCERNE LES PROFESSIONNELS DE TERRAIN</b>	
Les professionnels, sont consternés car, en termes d'accès à l'alimentation : « chacun se débrouille dans son coin avec ses propres moyens » Il y a un effet ping-pong entre les structures,	« Il faut que les professionnels aient accès à une « BANQUE de ressource » Il faut soutenir les professionnels et leur donner les moyens de faire leur travail correctement
<b>EN CE QUI CONCERNE LES PERSONNES EN PRECARITE ALIMENTAIRE</b>	
Respecter la confidentialité de chacun Information et confidentialité ne font pas bon ménage dans les zones rurales Information contre travail bénévole au service de la mairie existe	Un accompagnement neutre et de qualité, que l'interface soit relationnelle ou numérique
L'information ne rencontre pas sa cible qui est celui qui a faim Il n'y a pas d'information disponible pour les personnes précaires L'information alimentaire passe par le « bouche à oreille »	<b>Mettre en place un « kit info » disponible pour les personnes les professionnels et les bénévoles.</b> Une information ludique, éventuellement avec des pictogrammes ou des idéogrammes <b>Finaliser une procédure ensemble qui permet de regrouper les informations nécessaires pour s'orienter ou orienter en cas d'urgence alimentaire ?</b>

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

	Déploiement du flyer "Grain de sel" dans les autres territoires, disponible soit sur Internet, dans les mairies, dans les différentes structures. Donner l'information directement aux personnes qui ont faim Favoriser l'information informelle Une information pour tous, « c'est-à-dire toute la nation »
<b>Difficultés d'accès aux bonnes informations pour les personnes en précarité</b>	Une information disponible et juste remise à jour, dans les lieux accessibles donner l'information
L'arrivée de nouveaux publics qui ont faim	
L'information, pour les personnes qui ne parlent pas le français	Une information disponible dans les langues des personnes qui sont autour de nous Des outils digitaux ou des traducteurs
L'information ne passe pas via les médias alors que ce serait possible	Donner l'information via les médias
<b>LES LIEUX RETENUS POUR DIFFUSER VIBP</b>	<b>LES INFORMATIONS VIP</b>
	L'hôpital, Les assistantes sociales, L'ADMR, L'ADAPA, Le SIAD, Les maisons médicales, les professions de santé, la pharmacie,
En mairie, au CCAS, dans les MDS	Les communautés de communes, Les mairies Les CIAS, Les CCAS, Le département Les MDS
Sur les panneaux d'affichage partout	Les panneaux d'affichage accessibles handicap et obligatoire dans tous les villages
Dans les communautés religieuses	Les églises, les mosquées,
Dans les associations de village	Les associations, Emmaüs et Territoire 0 chômeurs de longue durée,
Les écoles	Les écoles
Sur les marchés, les fêtes des voisins, en informel	La boulangerie, les magasins et grands magasins Il faut tracter

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Qu'il existe des journaux qui les diffusent	Le département, le journal du département, les journaux des communes, des CAF etc ...
	Les boites à livres, les abri bus,
Que ce soit diffusé en flyer	
Que ce soient de vrais gens qui les donnent,	
	L'hôpital, Les assistantes sociales, L'ADMR, L'ADAPA, Le SIAD,  Les maisons médicales, les professions de santé, la pharmacie,

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*Annexe 2 acteurs et partenaires ensemble face à l'urgence  
alimentaire : extraits et verbatims des laboratoires d'usage labo CAP  
de la Dignité dans les assiettes*

## **Acteurs et partenaires ensemble face à l'urgence alimentaire**

Extraits des laboratoires d'usage

**H Boissonnat Pelsy ; S Hege**

**Novembre 2022**

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### Introduction

Le sujet de l'urgence alimentaire n'a jamais été vraiment abordé de façon unique lors des laboratoires d'usage de la DiDA, mais nous pouvons retrouver tout au long des rapports des propositions et des constats sur ce thème. Lors du laboratoire du 15 novembre 2021 le député, président de Terres de Lorraine, Dominique Potier, s'engageait à travailler sur les conditions de distribution, et sur le soutien de ces structures d'aide alimentaire si essentielles dans le paysage social et humain. Lors du laboratoire du 7 février 2022 traitant de l'accès digne à l'alimentation, une proposition commune des participants sur ce sujet a retenu l'attention de tous, celle de prendre exemple sur le flyer de Grains de sel et de travailler sur ces points sur tout le territoire pour

### **➔ Faire ensemble un kit informatif pour informer dignement les acteurs et partenaires des conditions d'accès à l'alimentation**

Ce kit doit être disponible pour tout le monde, disponible sur les banques de ressources, sur les réseaux sociaux, connu des assistantes sociales, disponible à distribuer sous forme de carnets, ou avec d'autres supports. C'est un lit qui permet de savoir

- Ce qui existe,
- Combien ça coûte,
- Quels critères sont retenus pour bénéficier de ces aides alimentaires
- Les justificatifs nécessaires...
- Les offres alternatives qui permettent d'accéder à des produits locaux, dignes et durables
- Le mettre dans les structures d'accès aux droits

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

A l'exemple de Grains de sel ce kit doit aussi nous amener à

**→ Harmoniser les critères et les dossiers pour assurer une stabilité entre les différentes associations**

**Nous reprenons ici les extraits des entretiens de groupe et des labos CAP pour balayer les données engrangées sur ce sujet depuis 2017 jusqu'en 2022**

Labo 6 décembre 2017

**Bien prévoir des passerelles entre l'alimentation d'urgence et l'alimentation durable**

**La perte de dignité, la honte, la perte de fierté** représentent l'un des principaux points évoqués par les personnes en situation de précarité alimentaire (du fait de devoir demander de l'aide pour se nourrir et/ou du fait des conditions d'accès). **« On nous a dit au CCAS qu'on peut même faire des économies avec le RSA ; une personne qui n'a pas de dette n'a pas de droit à l'aide alimentaire. Les personnes dans la précarité ne souhaiteraient pas bénéficier de l'aide alimentaire « ne voulant plus tendre la main mais être acteur**

Réunion grains de sel JUIN 2020

De façon générale, la communication sur le territoire **passé trop par le réseau des professionnels** et elle repose sur le **bon vouloir de chaque commune**. Une illustration récente a été donnée pendant le confinement : sur la commune de K. il n'y a eu aucune information et aucun relai, auprès des habitants, des services d'appui et d'aide existant sur le territoire.

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Il est nécessaire de **développer les sources d'information directement transmises aux habitants**, dans le cadre de la démarche « De la dignité dans les assiettes » :

- **Groupe facebook** à créer pour partager **des informations et des bons plans**, (cf ci-dessus)
- **Flyer** papier avec le recensement des numéros des services, des actualités de la démarche et des bons plans
- Possibilité de diffuser ces infos (existence d'un groupe fb, donner les flyers sur les offres, services existants, etc.) lors de rdv du CCAS, MDS, lors de distributions alimentaires, et au sein des réseaux de chaque structure membre de la démarche.

Mais cela nécessite l'appui d'un correspondant communication sur le projet.

L'objet de cette communication serait aussi à destination des **communes** sur le territoire pour diffuser et faire connaître des bonnes pratiques entre les différentes localités. (ex doc de Grains de sel, bonne pratique à diffuser dans les autres communes pour exemple). Et plus généralement, nécessité de travailler sur des docs de communication pour présenter la démarche, les fiches projets...Mais pour développer ces informations, nécessité en amont de **fixer un nom pour la démarche, trouver un logo** pour permettre d'identifier clairement le collectif !!

Entretiens CoVid Neuves Maisons 2020

NEUVES-MAISONS : les permanences des aides alimentaires sont assurées ; Les bons alimentaires sont envoyés par courrier aux usagers. Une liste des commerçants habilités à effectuer des livraisons sur le secteur de Neuves-Maisons a été mise en place.

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Certaines jeunes ont même l'idée, la volonté d'aider les personnes âgées mais ils ne connaissent pas le dispositif mise par la ville pour aider alors que ça existe par exemple à Neuves Maisons. Pour répondre à la question qu'est qui pourrait aider la plupart des jeunes répondent qu'ils ne connaissent pas. Pour les personnes âgées, elles ont la certitude que des actes de solidarité sont posés, sur ce, il recommande de se rapprocher des structures sociales, associations caritatives, et de la mairie.

COLOMBEY-LES-BELLES Nous avons également fait le tour des personnes « sensibles » pour s'assurer qu'elles n'étaient pas seules et ne manquaient de rien. Livraisons chez des personnes seules (pharmacie et courses alimentaires de 1ère nécessité). Lien avec la MARPA (Maisons de retraite) l'ADMR et l'ADAPA qui nous signaleront si elles ont connaissance de personnes fragiles seules ou en difficultés.

### **ECROUVES : BONS ALIMENTAIRES**

FOUG Les commandes de nourriture des personnes ne pouvant se déplacer sont prises et les élus vont faire les courses et livrent à domicile.

Une fiche de renseignements est remplie à chaque appel afin de recenser les personnes les plus fragiles.

GONDREVILLE les aides alimentaires pour les familles Gondrevilloises, le CCAS est en lien avec l'assistant social du secteur de Toul et a la possibilité, au vu des situations et des sollicitations, de délivrer des bons d'alimentations.

**Il semblerait néanmoins opportun de pouvoir avoir connaissance des lieux de distribution de denrées alimentaires maintenues sur Toul, ainsi que les modalités d'accès de ces lieux, pour pouvoir orienter les plus démunis.**

PIERRE-LA-TREICHE ; les plus de 70 ans et des personnes identifiées comme fragiles : une trentaine de familles. Une vingtaine de citoyens viennent en appui aux demandes d'aide pour les courses alimentaires et médicaments. Très peu de demande, qui s'exprime directement, mais la

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

proximité des habitants entre eux permet d'identifier quelques situations à suivre. Une situation de manque de ressource et la commune a financé de quoi approvisionner la personne.

TOUL- maintien du fonctionnement de l'aide alimentaire CCAS ; mise en place d'un système de livraisons de courses pour seniors isolées en lien avec Croix Rouge ; lien avec Croix Rouge pour panier de dépannage alimentaire sur situations précises : déboutés de droit d'asile notamment.

TRAMONT-SAINT-ANDRE Effectivement nous avons des actions de solidarité mise en place dans notre commune déjà avant le confinement avec la distribution de colis alimentaire. Dans cette période de confinement les actions se poursuivent et sont même renforcées. Un élu va régulièrement chercher les colis qui ne sont plus livrés, directement à Nancy. Et nous avons également récupéré les N° de téléphone de leur famille pour donner des nouvelles par SMS et faire un point régulier sur les difficultés rencontrées.

Des élus se sont également mobilisés pour aller chercher les courses des personnes qui ne peuvent pas le faire.

VAUDEMONT Nous n'avons plus d'action directe depuis auprès des personnes en difficulté. Une action groupée serait à envisager auprès de la ComCom Sur le village, au moins cinq personnes se trouvent en situation isolée/ de fragilité.

Laboratoire d'usage De Colombey / Propositions 2020

« Dans les restos il n'y a rien, le relais ville et village mieux, épicerie sociale de la Banque alimentaire une fois par mois »

Proposition :

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Avoir un deuxième camion comme « ville et village » réfrigéré pour livrer à cause du problème de mobilité dans le coin

Trouver les finances pour le faire tourner

Faire des cagettes compotes moins chères,

Avoir aussi un local ouvert à tous / la ville pourrait subventionner une asso ?

- Des produits de la Banque alimentaire
- Sur rdv
- Des boites abimées
- Des fruits à compote
- Mise à dispo aussi de recyclage

**Apporte ta cagette** » une association pour glaner, cueillir, avoir des paniers solidaires à mettre dedans

Faire des ramassages de fruits et noix

Entretien FOUG une femme à la sortie des restos du cœur 7 décembre 2020

Rdv en sortie des restos du cœur.

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

En début d'année, elle avait décidé de ne plus aller aux Restos, seulement à la Croix Rouge. Sa situation a changé avec un déménagement, et manque à gagner sur son activité de guide de la cathédrale complètement arrêtée, des problèmes de santé pour elle et son mari.

*« Les stands de date courte dans les supermarchés, où les légumes fermentent en quelques heures parce qu'ils sont emballés dans du plastique ».*

### **Proposition**

« Ça prend du temps de mettre les habitants à l'honneur, mais ça fait un tel effet, tellement de lien. »

« Faire de la communication c'est moins des belles affiches, que mettre les affiches au bon endroit, le hall de la médiathèque. »

« **Donner la bonne info au bon moment**, il faut les moyens humains qui connaissent les ressources, les leviers. »

« On a vu beaucoup une logique de société individualiste, parano et centré sur soi. »

« Mais on n'a pas parlé des belles choses. J'ai filé des pâtes et des boîtes à tous les voisins, de mon stock de la Banque Alimentaire ! Pour qu'ils n'aient pas besoin de sortir. »

« Le primeur du coin de la rue qui a élargi son stand dans la rue pendant le confinement, ..., c'était tellement un appui pendant le confinement. »

« Cora a coupé de la levure qu'ils utilisent pour les pains, en petits cubes pour les vendre. Et a pris de la farine locale à vendre. Espère qu'ils continueront ça. »

« J'ai fait mon pain, un projet depuis longtemps, acheté un robot à Lidl. »

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

Labo EVS 30 janvier 2021

Constat : A Toul on a goûté les produits pour mieux comprendre ; On a fait un tableau sur les aides, la dignité c'est l'accueil des gens, on a entendu ; On a fait un flyer pour comprendre où et comment trouver à manger. Maintenant on demande à Laxou comment vous voulez qu'on réfléchisse à l'accès à l'aide alimentaire en urgence

**Propositions** : Les CCAS, les asso de distribution alimentaire, l'accueil, tout ce qui est donné, il faudrait un même dossier, une espèce de guichet unique, qui dit qui est ouvert et quand

EVS voudrait bien accueillir un groupe de grains de sel. On voulait faire un grain de sel à Nancy, on voudrait le faire à Nancy Toul. C'est Toul, les besoins ne sont peut-être pas les mêmes, entre rural et ville

On met son grain de sel

Arrêter de nous donner à Noel les chocolats de Pâques, on a fait des Paniers de Noel pour 100 familles plus 15 personnes à la rue en lien avec EVS Champ le bœuf

Labo EVS mars 2021

Le monde a eu une diminution APL, on n'a pas été prévenu, renseigne-toi : **APL= baisse de revenus c'est le budget alimentation qui trinque.** La CAF a diminué l'allocation logement, y a un jeune il avait 134 euros APL et depuis janvier il a 34 euros Apl il a 100 euros en moins pour se nourrir

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Labo EVS 7 décembre 2021

**Grains de sel :** CCAS, les asso de distribution alimentaire, travailler l'accueil, ce qui est donné, avoir un même dossier, une espèce de guichet unique, savoir qui est ouvert et quand ! On a goûté les produits pour mieux comprendre ; On a fait un tableau sur les aides ; La dignité c'est l'accueil des gens, on a entendu ; On a fait un flyer pour comprendre où et comment trouver à manger

**Propositions :**

EVS voudrait bien accueillir un groupe de grains de sel.

Labo CAP thématique du 5 juillet 2021

**Ressenti de l'aide alimentaire :**

*« Tu manges de la viande, là tu sais que t'es sorti de la précarité »*

*« La précarité ça se définit par « t'as pas le choix, tu prends ce qu'on te donne », le logement, la bouffe, le boulot, etc. Et dis merci »*

Pas de réel accompagnement dans **l'aide alimentaire**. C'est reporté vers les **ateliers alimentaires** ; chacun sait cuisiner alimentaire, (c'est les produits qui manquent) ...**La culture des personnes** devrait être plus « à prendre en compte ». Il est nécessaire de le faire pour des personnes, pas pour toutes et de la même manière, l'argent c'est vrai il est parfois mal dépensé. « **Les tutelles** tu penses qu'elles aident et non elles donnent les sous et puis basta ». **Il faut savoir acheter et quand**

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**t'as toujours mangé à l'aide alimentaire ... !** : savoir ne pas regarder les têtes de gondoles, chercher le prix au kg pas au paquet, mettre le cout du ticket de bus et du déplacement en plus quand on va chercher des produits en promotion. Les **discussions politiques**, se font souvent sans les personnes précaires. **Les instances de concertation sont faites de participants à grande majorité experts n'ayant pas connu la pauvreté**, dur de leur faire changer d'avis. La **FEAD** : les denrées de l'aide alimentaire souvent immangeable mais les associations sont obligées de les distribuer : « et les Boites sont moches ! »

**Les seuils de pauvreté** : pour avoir à manger : ces seuils sont différents suivant les associations : « **vous êtes endettés, non ? alors vous pouvez vous débrouiller** » ! « T'as pas droit si t'as le RSA » « Chaque département va avoir ses règles » « C'est pas juste ! » « **Le droit à l'alimentation c'est du vent** »

**Aides des CCAS** : Pendant le COVID il y a eu des **bons alimentaires** pour les supermarchés ;

**Attention à l'Alimentation infantile** : Le lait pour les gamins n'est pas compris pour les bons fléchés

**Épicerie sociale : aide financière sur les prix** : Pas d'accès, pas de droits, quelque soient les revenus ; Faut être endettés sur notre territoire ?

**Pour les Personnes sans papiers : peu d'aide monétaire pour manger uniquement** : la mairie donne 30€ par mois pendant 6 mois utilisable uniquement à l'Intermarché, les aides sont variables entre les villes , les aides alimentaires sont insuffisantes pour manger, c'est fermé l'été en plus

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**Le don de la communauté européenne :**

Ce sont des dons qui sont faits à toutes les banques alimentaires pour redistribuer dans tous les centres de distribution d'urgence :

La qualité des denrées et produits distribués pose question :

**« C'est de la m... »**

**« Même, je suis sûr que les plus pauvres des plus pauvres, ils ne peuvent pas le manger ! »**

En période COVID : les chèques par tickets de 10 euros passant par les CCAS ou les associations ont été distribués aux familles. Leur mise en œuvre pratique a posé des problèmes, ils ont été distribués peu de temps avant la date d'expiration » (les gens n'ont pas eu le temps de les dépenser ou n'ont pas vu qu'il y avait une date et n'ont pas pu les utiliser.)

Certaines grandes surfaces en acceptaient un nombre limité, d'autres pas du tout. *Le lait maternisé n'était pas compris dans les chèques* ». Cependant les chèques n'étaient pas restreints à l'alimentation et permettaient par exemple l'achat de produits d'hygiène, etc.

***La question du contrôle social***

Les participants insistent sur les procédures qui relèvent de formes de contrôle social des personnes en situation de précarité : vérification de ce qui est acheté, des dépenses faites, etc. allant parfois jusqu'à des commentaires et des formes de jugement sur leurs achats des agents.

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### ***La question de la qualité des produits***

Celle-ci est centrale et le manque de qualité gustative et en termes d'équilibre alimentaire (santé et nutrition) a été constaté. Les autres laboratoires vont revenir sur certains aspects : il est question des messages alimentaires (implicites) à travers les produits distribués ou proposés et de l'aspect goût, qualité des aliments...

### ***L'accessibilité et la proximité***

Ces dispositifs ne sont pas toujours accessibles, du fait de difficultés de mobilité en lien avec la précarité.

Mais parfois aussi ce sont les critères qui indirectement bloquent l'accès et une absence de lisibilité des conditions d'accès. Dans le fonctionnement des banques alimentaires, les associations qui distribuent l'aide alimentaire fixent leurs propres seuils. Il n'y a pas d'homogénéisation dans les seuils ni dans les processus administratifs pour devenir bénéficiaire. Ce qui correspond à une véritable difficulté pour les personnes en situation de précarité qui n'ont bien souvent accès ni à internet ni à une imprimante, ou pour qui demander les relevés bancaires à la banque va être généralement payant.

Une des participantes témoigne d'une situation à laquelle elle a assisté :

*« L'exemple d'une dame qui doit présenter ses trois derniers relevés bancaires pour pouvoir bénéficier de l'aide alimentaire. Ne parlant pas français et ne possédant ni ordinateur, ni imprimante, ni connexion à internet, elle se rend à la banque pour demander les relevés nécessaires. Cela coûte 15 euros, une somme qu'elle ne peut en aucun cas avancer. En conséquence son rendez-vous auprès de l'aide alimentaire est annulé et elle ne bénéficie d'aucune aide pour le mois ».*

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### ***La stigmatisation via des dispositifs***

Ils ont insisté sur l'importance de construire des actions collectives qui évitent de catégoriser les personnes. A travers une liste de personnes faciles à trouver c'est-à-dire avec un seuil de revenu suffisamment large pour ne pas exclure, comme celui de la C2S avec contribution possible ou dégressivité possible, pour ne pas catégoriser les personnes, et aller vers un moyen de paiement non discriminant.

*« On va dire que les épiceries sociales est pour les gens qui vivent dans la précarité, c'est moins la honte d'y aller déjà. »*

*« Quand tu as la carte avec la somme ... tu passes inaperçu tu peux prendre ce que tu veux »*

### ***La question du choix***

La question du choix est centrale pour les personnes comme nous l'avons dit mais en même temps, faut-il une liste restrictive à des produits bons pour la santé (du point de vue de qui ? des instances sanitaires ? de santé publique ?)

*« Imposer un panier, moi, je dis non. Parce que les gens qui vivent la précarité, on leur a tellement imposé de choses que tu ne veux pas là qu'on t'impose encore quelque chose. »*

*« Quand tu as le bon, tu puisses aller où tu veux et prendre ce que tu veux, mais effectivement sur une liste bien précise peut-être parce que, se dire, bon bah, la région de machins, elle a droit qu'à ça ou ça ou ça ben c'est catégoriser des gens en fait. »*

### ***La question des compétences, notamment à l'aune des différences générationnelles :***

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Il faut s'appuyer sur les compétences notamment à l'aune des différences générationnelles et travailler avec les habitudes mais aussi accompagner dans le changement.

*« Moi, je trouve que les jeunes, les jeunes couples aujourd'hui ils cuisinent plus les légumes, c'est compliqué, tu vois ? Même les jeunes couples qui sont au chômage ou qui sont vraiment au RSA, je me rends compte que ça va être plus facilement des boîtes que des légumes frais, alors que ça te revient moins cher, si tu fais le calcul, ça te revient moins cher, mais ils ne savent pas cuisiner les légumes... »*

Le périmètre de l'alimentation est à élargir

### **Questions des plantes et graines**

Pour les groupes, notamment en migration

*« Ils disent les graines, parce que les graines, quand c'est de bonnes graines bio, après on fait ces graines soi-même et on peut la prendre et on peut les faire pousser et on peut avoir les plants, par contre, c'est sûr qu'il faut aussi arroser, pour arroser, il faut un petit peu d'électricité pour avoir la pompe qui fait remonter l'eau et ça, ça coûte un peu d'argent, et faire du jardin, c'est pas juste gratuit, on a besoin d'avoir un peu de sous pour faire du jardin. »*

### **Au matériel pour cuisiner**

Tenir compte de ce qui permet la conservation (Congélateurs, ce qui est utile pour les Conserves : bocaux etc..., des lieux pour le faire).

### **Aux produits d'hygiène :**

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*« Il faut que la partie que, la partie hygiène, donc l'hygiène globale hein, hygiène personnelle, hygiène de la maison.... Voilà donc avec la vaisselle, il faut qu'il y ait une partie hygiène qui soit pris dedans, c'est pour ça que (inaudible) par rapport à ça, pour avoir un côté alimentaire mais le côté hygiène aussi qu'il soit pris en ligne de compte parce que ça, à cette heure-ci, c'est pas considéré comme aide potentielle... »*

### **Aux Aliments pour enfants = lait maternisé**

#### **A l'alimentation pour animaux de compagnie**

L'Alimentation des animaux domestiques est centrale aussi pour les participants qui ont pour beaucoup des animaux parce qu'ils les empêchent de perdre espoir et les protègent dans la rue :

*« C'est de la couille de pas avoir à manger pour les chiens et les chats » ;*

*« Les animaux c'est nos enfants, une partie de la famille, lorsqu'on est en précarité et grande solitude avoir un animal empêche la dépression, et plus grave et « ça protège dans la rue » « On considère que la nourriture pour l'humain »*

Cette question a été également soulevée, même s'ils se font peu d'illusion, ils savent que cela ne rentrera pas dans la liste même s'ils le souhaitent.

*« Bah et, de toute façon, il faut bien se mettre quelque chose dans la tête, c'est que les animaux bien souvent ce sont les, c'est une partie de leur famille, ils sont considérés comme des enfants hein et à partir de là.... Beaucoup au niveau de précarité ont annoncé que le fait d'avoir un animal.... Les a empêchés de tomber dans des dépressions, de partir dans beaucoup de sens... »*

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

***Des besoins spécifiques.***

Il faut aussi dans ce cadre du choix tenir compte des besoins spécifiques : Allergie au gluten, diabète, compléments alimentaires, trithérapie ?

Accessibilité et disponibilité sur le territoire

Ils se posent la question de l'articulation entre les principes décrits, les besoins des personnes et les dynamiques locales, plus encore l'accès aux produits locaux, notamment à des produits de qualité. A la question de la disponibilité sur le territoire, s'ajoute l'accessibilité géographique des lieux d'approvisionnement à des personnes qui peuvent présenter des difficultés de mobilité en lien avec leur situation de précarité et d'isolement social.

***Comment garantir l'accessibilité ?***

Sur un territoire, l'offre n'est pas homogène (selon l'urbain ou rural), l'accès au bio, aux circuits courts :

*« Fruits et légumes, bio et frais, euh, OK il y a circuits courts et produits locaux mais ce n'est pas bio, est-ce que je peux l'acheter ? »*

*« Une personne qui n'a pas trop les moyens, qui est diabétique et qui ne peut pas acheter en mauvaise saison des légumes et des fruits, parce que pour elle, c'est trop cher. [...] Elle n'a peut-être pas non plus accès au réseau qui lui permettrait d'avoir des produits de qualité par rapport à ses besoins. » (4<sup>e</sup> labo, VIP)*

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Les personnes en situation de précarité peuvent avoir des problèmes de déplacement sur le territoire (véhicule, essence, etc.)

*« Parce que, par exemple, on a l'habitude d'aller au Lidl. Est-ce qu'il faut aller à je ne sais pas quoi pour aller le prendre (le chèque). Ça va toujours dépendre de comment l'utiliser, en fait. Surtout, pour des personnes en précarité. Parce que des personnes en précarité n'ont pas forcément les moyens de se déplacer. Non pas forcément les moyens d'aller à gauche ou à droite, pour chercher... pour une personne encore qui a les moyens, elle va se dire... Bon je vais essayer de bien manger et donc, je vais aller chercher mes légumes chez le producteur, je vais aller chercher mon pain chez le boulanger, je vais aller chercher mes œufs chez le... mais une personne en précarité n'a pas forcément ces moyens-là de pouvoir choisir où elle va, comment elle veut aller... »*

*« Moi par exemple, j'habite à Uruffe. Dans le 54, y a pas de produits locaux et de circuits courts, donc je vais où ? »*

### **Un coût à penser globalement**

Ainsi, ces témoignages rappellent que le coût de l'alimentation n'est pas uniquement lié au prix du produit.

#### Le prix de la livraison

*« Regarde si tu te fais livrer dans Nancy c'est gratuit ... mais t'habites pas dans Nancy t'es dans le village. Sans bus » « Auchan s'ils livrent dans le quartier c'est 5 euros, alors qu'on est sur Nancy mais dans le haut du lièvre » « Intermarché s'ils livrent dans le village c'est 10 euros » ça faut cher les courses*

#### Le prix du bus

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*« Si tu achètes du discount et que t'as payé le bus, t'as perdu l'avantage »*

Quel seuil de revenu ?

Il faut des critères nationaux, qui ne sont pas laissés à l'appréciation des associations .... Et des bénévoles comme avec les distributions actuelles. Il faut prendre un seuil qui correspond à des situations qui amènent les personnes à être en précarité alimentaire, ce qui est variable selon diverses dimensions, notamment les ressources individuelles, familiales et locales.

**Il est nécessaire donc de mieux déterminer les indicateurs qui permettent de caractériser la situation.**

Les participants proposent de prendre le RSA mais c'est juste, prendre le seuil pour la complémentaire santé solidaire. Pour les intérimaires ou les personnes aux revenus irréguliers, la question des seuils est compliquée et génère souvent des situations catastrophiques

*« Les seuils sont calculés sur trois mois et comme on a des heures pas toujours les mêmes, si t'as quelques heures de plus le mois-ci eh bien t'as rien » ; les participants cependant disent être en sécurité alimentaire lorsqu'ils sont en intérim. »*

*« Faire une charte de participation » pour construire la lutte contre la précarité alimentaire*

**Une légitimité plus qu'une présence :**

*Participer signifie « Non seulement être présent », « Avoir une légitimité », « Savoir comment on l'acquiert »*

**Une relation à construire avec les institutions**

*« Avoir la confiance des vis-à-vis » « Leur faire confiance »*

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**Des assurances que cela va vers une amélioration, qu'il n'y a pas de risques :**

*« Que la participation ne se retourne pas contre nous » et « Que les participants sachent répondre quand ça se retourne contre eux »*

**Une non-instrumentalisation de la participation**

*« Il faut ensuite que ça soit entendu » « Suivi d'effet sinon on perd la confiance »*

**Une Aide alimentaire d'État (AAE) comme AME (aide médicale d'État)**

L'aide financière doit aussi s'adresser aux personnes qui n'ont pas de droits et qui souffrent de faim.... Mettre en œuvre le « droit à l'alimentation » comme on met en place le droit à la protection de la santé pour eux avec une offre possible : une aide alimentaire d'État sur le modèle de l'aide médicale d'État :

*« Les gens en France, on a le droit de les soigner, au moins le plus grave, mais on n'a pas le droit de les aider à surmonter la faim ou de leur permettre de manger à leur faim et équilibré, pourtant la faim nuit à la santé »*

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### **Personnes en situation de précarité alimentaire**

**Un lieu qui n'est pas pour distribuer de l'aide alimentaire ;** il faut faire la différence entre participer ou être bénéficiaires, adhérents plutôt qu'usagers, deux notions fortes « *Ce n'est pas tout à fait une aide alimentaire parce que tu participes quand même.* » « *Dès l'instant que tu participes, c'est plus de l'aide alimentaire, en fait. Une aide alimentaire c'est gratuit.* » « *C'est la gratuité, tu bénéficies, mais tu as juste une chose à faire dans tous ces trucs-là, c'est prendre ce qu'on te donne, les magasins tu choisis, tu donnes ton argent. L'épicerie sociale c'est ça, mais il n'y a pas tout ce que tu aimerais acheter et un tiers-lieu, le tiers-lieu c'est pareil, mais c'est parce que tu, pas bénéficies, mais, parce que je n'aime pas bénéficier... Comment te dire ? Tu... »*

**Un lieu pour cuisiner :** Le souhait de cuisiner ensemble est souvent revenu dans les discours, mais les personnes font état de problèmes de conservation de leurs denrées, et leur souci de ne pas gaspiller les denrées qui s'abiment. « *il y a la cuisine collective quand il y a plusieurs familles, par exemple* » « *parce que j'ai déjà fait, donc... j'ai déjà fait avec les enfants, en fait, en famille. On venait et on faisait certaines de nos recettes de notre pays. On faisait ça, donc, c'était un lieu partagé, on peut dire* » « *c'est une cuisine collectives en fait, c'est une cuisine, comment dire, c'est sur le Haut-du-Lièvre* » « *oui, mais ben, elle est fermée maintenant* » « *oui, mais tu as beaucoup d'endroits où ils font de la participation collective de cuisines partagées, ( ) et... C'est beaucoup les associations qui font ça* » « *Il y a en un autre qui porte le nom de frigo aussi. Qui se passait dans la salle des (Clos) à (Maxéville). En fait, il s'appelle... c'est un truc qui porte le nom de frigo. Souvent, tu as la banque alimentaire qui fait des distributions, il y a forcément des choses qui restent. Eux, ils prennent ça et puis il y a des journées spéciales pour organiser et puis il y a des gens qui viennent pour faire une cuisine ensemble avec des recettes, (inaudible), il y a des paniers et puis... »* « *Il y a la notion du goût, la notion de la différence, la notion du partage.* » « *Il y a la découverte aussi* » « *la découverte de goûts différents quoi* » « *et en plus, il y a la convivialité autour* » « *de toute façon tout se passe autour d'une table*

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**Le lieu pour manger ;** les lieux pour manger sont évoqués par plusieurs qui ont connu « *en temps normal, on peut parler des centres d'accueil, les centres d'accueil qui reçoivent déjà des...* » « *à Paris tu as l'église américaine qui distribue des repas tous les vendredis...* » « *le tiers-lieu en principe c'est pour les personnes qui ne peuvent pas faire à manger, mais qui font à manger en commun et qui se nourrissent en commun...* » « *pour les personnes en précarité...* » Les avis sont partagés sur la réalité de ces lieux de repas collectifs accessibles aux personnes en précarité alimentaires ; « *Mais attends, les centres d'accueil, de toute façon, la moitié, ils ne donnent plus à manger le midi.* » « *Oui, mais il y a des lieux où tu peux faire une cuisine en commun, des mangers en commun.* » « *Il y a des lieux où encore ça se passe comme ça, dans les... Il y a certaines personnes qui sont dans la précarité et... qui habitent dans des lieux où ils ne peuvent pas cuisiner* » « *à l'hôtel, à Neuf-Maisons au foyer, ils peuvent manger au foyer* » « *c'est moi pas foyer... toute personne pas manger foyer... manger l'Intermarché, pas foyer* » « *en fait eux, ils n'habitent pas au foyer, ils habitent dans leur maison.* » « *À cette question, je peux répondre parce que je loge au foyer avec. Mais les conditions de vie ne sont pas comme avant, voilà. Moi je vis dans un studio, mais il y a tout, c'est vrai, le milieu de la précarité, il y a des difficultés... Qui ne sont pas forcément, j'ai vu des camarades, des étudiants, mais à part ça il n'y a pas de problème, autre ça aussi il y a des cuisines collectives. Manger ensemble, ça c'est les animateurs, l'administration qui l'a mis en place parce qu'il y a des gens qui ne sont pas autonomes, qui ne savent pas cuisinier, et seuls, donc il y a tout ça* » « *Moi, j'étais au bateau à Paris, au restaurant du cœur et puis on mangeait. C'est eux qui faisaient à manger, qui avaient une salle et puis il y avait de la distribution, avec ça tous les SDF. Pour les SDF, il y avait une salle qui servait des repas. Les plats, ils étaient préparés le midi et le soir* » « *et tu mangeais quoi ...* » « *on mangeait* »

**Mais le lieu solidaire alimentaire est pour eux un lieu pour cuisiner et de la restauration collective.** « *Les cantines ou les cuisines collectives, moi je mets plutôt dans le tiers-lieu.* » « *C'est des cantines... comme le midi... la pièce commune, c'est eux qui sont avec leur propre argent, ils achètent et ils se font à manger eux-mêmes et ils mangent ensemble après* ». C'est aussi un lieu pour **donner**

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**aux autres**, pour agir pour les autres. Et puis un endroit pour transformer lorsqu'il y a des excédents ;  
« Par contre, moi c'était pas du tout par rapport aux ateliers, à ce qui était existant, que je trouve qui ce serait pas mal... Alors là c'est dans le tiers-lieu, mais ce qu'il y a c'est que c'est une proposition hein ? Ce n'est pas un constat, ça serait de créer un endroit où tu cuisines, par exemple là, on a 5 kg de patates, 5 kg de courgettes, on va récupérer les trucs... Tu vois ce que je voulais dire ? C'est, pourquoi ne pas cuisiner en grandes quantités à plein de monde ? »

**Un lieu pour transformer** : Bien sûr les participants imaginent et voudraient ne pas perdre les produits. Mais alors qu'ils n'ont qu'une toute petite cuisine intégrée à leur lieu de vie, ou pas du tout, comme ceux qui ont vécu à la rue, ou sont dans des hôtels, un lieu solidaire apparaît le sésame.  
« C'est de la transformation, tu fais ta confiture, tu fais tes bocaux, tu cuisines ta ratatouille que soit tu le stérilises, soit tu congèles. Enfin, tu vois ce que je veux dire ? » « Oui alors, est-ce que tu vois que ça peut être les deux ? Tu vois des personnes qui vont faire ça et puis après qui vont distribuer largement ou est-ce qu'on est dans... » « Mais il y en a quelques-unes (courgettes) qui sont abîmées, tu ne vas pas vendre un truc qui est abîmé ? » « Ben non » « mais tu ne vas pas le jeter non plus, donc si tu le transformes et que puis, tu peux le vendre après à Emplettes et cagettes et ben, c'est pas le bénéfice hein ? Parce qu'il y a l'électricité, il y a tout qui va à côté, mais ça peut toujours dépanner » (...) « c'est dans ça que je te mets un tiers-lieu » « oui, il faut trouver un endroit » « dans la cuisine » « ah ben oui il faut un lieu quand même » (..) « un endroit dans une cuisine collective » Cependant lorsqu'il s'agit de constituer **des lieux et des espaces d'accueil, d'écoute et d'orientation, ces mots rappellent trop les lieux existants** qui pour certains participants feraient double emploi. Certaines s'insurgent aussi contre l'argent mis dans les lieux de « café » qui « cachent des lieux pour fliquer » « On n'est pas sûr par rapport à... » « qu'est-ce que tu mets dans accueil ? » « Déjà orientation, tu me l'enlèves, on n'a pas besoin d'être orienté, on sait ce qu'on doit faire » « c'est Femme Relais quoi. »

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*Le sujet de l'accompagnement suscite de nombreuses interrogations Comment envisager un accompagnement de plus s'il n'est pas professionnel et financé ? Comment l'articuler avec les structures d'accompagnement existantes ? Quelle place donner aux pairs aidants ? Est-ce que cet accompagnement permet de créer des emplois de proximité ? Est-ce que ces actions seront pérennes, qu'apportent-elles de plus que ce qui existe actuellement ? « Donc ça veut dire que dans ce tiers-lieu ils ont... Parce que dans 20 ans ça m'a suffi... Dans ces... Ils vont prendre des personnes salariées ? Non ? Alors, c'est que en fait on va encore se substituer aux assistantes sociales, aux CCAS et compagnie et on va être bénévoles » « moi le bénévolat, je vais le dire, je l'ai bouffé 20 ans à aider les gens... Ce n'est pas les gens... Ce sont les personnes qui nous ont embauchées pour... Enfin, embauchées si on peut dire ça... Les remerciements... Non, merci donc on recommence Femmes Relais, on recommence tout... Le décloisonnement, c'est ça... » « Mais ce qu'ils incluent pas, c'est de... grâce à ces tiers-lieux-là de... De favoriser l'emploi » ( ) « 20 ans, ce n'est pas d'hier c'est qu'on était bénévoles et... Et comment ils auraient pu embaucher... Pourquoi ils ne font pas... Je ne sais pas moi... Deux mi-temps ou quelque chose comme ça... » ( ) oui, ils attendent sur les bénévoles pour faire leur job. » « ah oui, mais si c'est pour faire comme d'habitude, pour rêver et après pour rien y faire » « rêver, je t'en fais un roman, moi »*

### Professionnels et bénévoles



Les professionnels distinguent trois temps dans l'aide aux personnes en situation de précarité alimentaire :

## Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.

- **L'urgence.** Il s'agit de se nourrir au jour le jour et de façon élémentaire. C'est à ce besoin que répond l'aide alimentaire traditionnelle pour les personnes qui y ont droit.
- **Le moyen terme.** Il s'agit de sortir en partie de l'aide alimentaire classique et chercher une alimentation choisie, si possible locale et équilibrée.
- **Le long terme.** L'objectif de long terme est de sortir des dispositifs d'aides alimentaires pour une émancipation de la personne. Pour ce faire, la seule solution est d'obtenir un revenu fixe par le travail ou par une pension (retraite, invalidité, AAH...).

Le tiers-lieu serait alors une **passerelle** entre ces trois niveaux, il serait un lieu **inclusif** qui permet d'avoir accès au **travail**, à de nouvelles sources de **revenu** et à **l'autonomie**. « Donc, on a pensé aux agriculteurs, aux distributeurs, et aux politiques aussi. »

### Un espace de don contre don

Permettre aux personnes VIP qui viennent dans le lieu de ne pas être considérées comme des bénéficiaires mais des donateurs, c'est vers cela que veulent tendre les membres de ce groupe. Toutes les personnes ont quelque chose à partager, **il faut créer les conditions pour permettre à tous de s'autoriser à dire « je peux donner » et à le faire.** « C'est pas... le partage envisagé, « je vous partage mon atelier cuisine et vous faites comme je vous dis ». Non, ça va dans les deux sens. C'est « je vais vous expliquer comment je fais ma recette » ou je vais vous dire comment... où je vous amène, parce que j'ai trop de tomates au jardin, je vous les amène. C'est dans les deux sens, le partage. »

Labo CAP thématique : La précarité alimentaire : on la cache, on la devine 15 nov. 2021

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Les participants racontent leurs réalités et leurs vies. Pour eux, les traits du visage sont marqués par **les soucis, l'inquiétude** de devoir trouver à manger mais surtout lorsqu'il y a des enfants à nourrir, chercher des produits équilibrés et variés...et puis la **fatigue** est la compagne de la misère, « la fatigue physique et morale se voit sur le visage d'une personne », les plis sont plus creusés.« Certains paraissent plus vieux que leur âge » « malades », « pâles ».Les personnes **perdent leurs dynamiques, leur énergie** : « Si une personne ne mange pas, elle ne respire pas, elle ne peut plus réfléchir ». Ce stress crée une forme de flou chez la personne en précarité alimentaire : « **Être là sans être là** ». La mémoire est aussi affectée, elle n'est plus tout à fait normale. « **L'estomac est vide, la tête est vide** » dit une personne qui vit sans papier en attente d'un hypothétique accord pour trouver du travail et des revenus. Le corps, témoin discret de la misère et de la précarité « **l'alimentation a une conséquence sur la morphologie parce que c'est psychologique avant tout** » et l'on décèle des comportements liés au corps particulier. Les façons de faire ou de vivre liées au manque sont expliquées par les participants. L'idée est simple : si l'on mange un gâteau par plaisir, on ne grossit pas. Si l'on mange un aliment gras et sucré après une période de privation, on prend du poids. Pour les personnes en situation de précarité alimentaire, **manger est tellement au cœur de leurs pensées, que la nourriture devient un exutoire**. C'est ainsi que les périodes de manque et de carence peuvent mener à des cas de surpoids. Ces situations sont comparables aux périodes qui suivent les famines et les guerres. Les façons de faire ou de vivre liés à la fatigue : L'énergie consacrée à se demander si l'on va manger et le **manque d'énergie lié au fait ne pas avoir suffisamment de de nourriture** sont autant d'énergie perdue par rapport à une personne qui n'a pas à se soucier de son alimentation. Les **comportements d'évitement et de réclusion pour se protéger** amène les personnes à ne pas bouger « à guetter derrière les volets ». Cette sédentarisation est dénoncée par les femmes présentes qui y voient la source de leurs douleurs et pathologies En conséquence de ce déficit d'activité viennent des problèmes tels que l'arthrose ou des douleurs au articulations (chevilles, genoux). **Comportements d'évitement** : « **On évite le regard, on évite d'être vu** », d'ailleurs « **On ne relève pas le courrier le vendredi** », comme ils n'ont « pas les moyens de

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

payer les factures, à quoi bon se prendre la tête durant tout le weekend, de toute façon les services sociaux ne sont pas là le samedi et le dimanche » alors on se cache et on se coupe du monde, même du courrier.« Les volets sur rue sont fermés afin de cacher », « Il n’y a pas de réponse aux coups de sonnette : « Une fois sur deux, c’étaient les huissiers » , « La buée sur les carreaux en hiver peut indiquer qu’il n’y a pas de chauffage à l’intérieur de la maison ou de l’appartement et donc que la personne n’a pas les moyens de se chauffer » De même que le physique d’une personne peut refléter son état psychologique, l’environnement d’une personne en précarité alimentaire reflète sa « tête dans le gaz ». **Jardiner seul ou prendre seul soin de son chez-soi demande une énergie qui n’est pas disponible.** » Bien se présenter et avoir un chez-soi tenu est un véritable enjeu pour les personnes en situation de précarité. Il s’agit ici de lire ici dans le bon sens les causes et conséquences. C’est parce que les personnes en situation de précarité alimentaire ont la tête dans le gaz qu’elles n’ont plus d’énergie, cela se transforme en cercle vicieux, le désordre maintenant l’état fragile et vice versa. La peur, le jugement, les commérages amènent angoisse et isolement. « Ok je n’ai pas à manger, je n’ai pas ci, je n’ai pas ça, mais je peux m’habiller et je peux m’occuper de moi. Rien que ça, ça fait du bien » dit cette femme qui vit seule avec pour tout revenu le RSA. « Ce n’est plus le bordel chez moi, parce que maintenant (que j’ai un appartement convenable depuis avril) j’ai plus envie d’en sortir [...] Depuis avril, la tête va mieux. Avant avril, je ne faisais plus rien ». **On ne choisit pas son environnement** : « On vous attribue un logement, un environnement. Et si tu râles, on te répond : « franchement on vous a déjà donné un logement ! » ». Or l’environnement est susceptible d’entretenir le mal-être. En ville, il y a d’une part l’absence d’activité physique gratuite (on ne peut pas faire facilement de tour en forêt par exemple) et, d’autre part, **la tentation permanente de l’achat, ce qui revient à un rappel permanent de la situation de précarité.**

Il y a deux façons d’aborder le sujet de la précarité alimentaire avec un individu : directement ou indirectement. Il est possible de poser de façon directe la question : « Est-ce que vous avez faim ou besoin d’aide ? ». La personne répondra systématiquement « Non ça va, merci ». Derrière ce « non »,

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

il y a des peurs. La peur du jugement tout d'abord et ensuite **la peur des commérages**. Les commérages peuvent aller loin, puisque l'angoisse derrière est que l'on retire à la personne en situation de précarité alimentaire la garde de ses enfants. Pour contourner le questionnement direct et la gêne qu'il entraîne, les bénévoles (qui connaissent ou ont eux-mêmes connu la précarité alimentaire) préfèrent questionner indirectement les individus. C'est à l'occasion d'une aide quelconque rendue que l'on peut aborder la question de la faim et de la précarité alimentaire et proposer de l'aide. **La défiance vis-à-vis des instruments de contrôle, des « associations » renvoie à l'idée d'engagement et d'obligation. Les associations sont un instrument de contrôle.** « Aux restos du cœur, tu t'engages à payer tes dettes et tous les mois tu es obligé de leur montrer que tu as bien payé tes dettes ». « Tu dois leur montrer tes revenus. Moi j'ai vu une personne être refusée à deux euros au-dessus du seuil ». Dans le fonctionnement des banques alimentaires, les associations qui distribuent l'aide alimentaire fixent leurs propres seuils. Il n'y a pas d'homogénéisation dans les seuils ni dans les processus administratifs pour devenir bénéficiaire. Ce qui correspond à une véritable difficulté pour les personnes en situation de précarité qui n'ont bien souvent accès ni à internet ni à une imprimante. Une personne raconte **« L'exemple d'une dame qui doit présenter ses trois derniers relevés bancaires pour pouvoir bénéficier de l'aide alimentaire. Ne parlant pas français et ne possédant ni ordinateur, ni imprimante, ni connexion à internet, elle se rend à la banque pour demander les relevés nécessaires. Cela coûte 15 euros, une somme qu'elle ne peut en aucun cas avancer. En conséquence son rendez-vous auprès de l'aide alimentaire est annulé et elle ne bénéficie d'aucune aide pour le mois ».**

L'aide stigmatisante et les institutions sont une source de stress pour les personnes en situation de précarité alimentaire. Ce phénomène est amplifié par les constats précédemment énoncés et **il existe des difficultés très concrètes dans l'accès à l'aide alimentaire. Dire que tous les gens qui perçoivent le RSA ont accès aux produits de la banque alimentaire est un énoncé faux.** « Pourtant

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

lorsqu'on voit **les publics cibles de la banque alimentaire ce sont les personnes sous le seuil de pauvreté » le RSA c'est sous le seuil de pauvreté.....**

L'intérêt du bénévolat dans des associations d'éducation populaires comme les femmes relais est de conserver une position non médiatrice « je n'ai à justifier à personnes les démarches que je fais pour eux, pour aider les familles ». « **Les familles me faisaient confiance parce que j'étais comme eux** », « elle n'était pas rémunérée pour les aider ». « Elle faisait du courrier ». « A un moment elle a eu les assistantes sociales qui lui envoyaient des gens ».

L'association ADSS du grand est (Accès au droit, santé et solidarité) permet aux personnes qui ne peuvent pas être médiateurs elles-mêmes de s'appuyer sur une association de professionnels, avec accès à une bibliothèque + une banque de ressource (lettres types pour répondre à des courriers), il y a eu un projet d'un coffre-fort numérique : que les gens puissent avoir leur papier, ce à quoi les participants aux labo CAP répondent « On est déjà un coffre-fort numérique rien qu'à nous-mêmes » et « le prix de la cotisation à ADSS (50 euros par an) est fait pour les associations, pas pour les gens, c'est trop cher pour nous. »

### **Travailler ensemble des process qui permettent un recours plus correct à l'alimentation,**

- Simplifier les démarches administratives : un simple et unique papier valable partout.  
Demande du dossier unique social
- Dossier unique social mais avec une attention particulière car il y a un risque de gros effets de seuil et le risque qu'il ne soit jamais à jour.
- Ne pas se référer 3 mois en arrière.

« Tous les trois mois ça change ». Les aides peuvent être coupées du jour au lendemain. Elle a fait des heures supplémentaires il y a un an (en période CoVid) elle a eu son dossier changé »

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

**Dès lors ils nous proposent de « sécuriser socialement le recours à l'aide alimentaire »**

- Ne pas laisser les gens être otages
- Être considérés comme une population captive pour lui assener des leçons
- Des éducations qui sont trop en décalage avec la vraie vie
- Ne pas en profiter pour les forcer à apprendre à manger sinon ils n'ont pas accès à l'épicerie ou à la distribution
- Considérer les personnes comme des utilisateurs d'un système dont le but est réellement le mieux-être de ces utilisateurs
- **Un système dont l'objet final la fin de la précarisation alimentaire**

Causes de l'urgence alimentaire (Débat autoporté CNA 17 janvier 2022)

**Les inégalités sont la cause première** de la précarité relevée par les participants à ce labo CAP

« Les lieux et produits d'approvisionnement sont éloignés et pas accessibles dans les villages » « Pas de CCAS dans les villages » ils veulent « Une aide et pas une aumône » et que les gens qui critiquent la façon de se nourrir des pauvres soient amenés à « Reconnaître qu'ils mangent ce qu'on leur distribue ils ne mangent pas de la merde d'eux même »

**Par des Inégalités de territoires** : « Pas d'assistante sociale dans les villages » « Les personnes ne veulent pas partager leurs biens » « Des lieux où les maires et les équipes ou les départements sont plus à notre écoute et plus actifs les pauvres vont mieux vivre »

**Par des Inégalités d'accès aux droits ou des ruptures de droits** : « Les prestations s'arrêtent ».

Dans la salle des témoignages furent, arrêt de CAF pour plusieurs, l'informatique ne marche pas, des arrêts de versement de retraite pour donner suite à enquêtes d'hypothétiques pensions

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

complémentaires non demandées par les personnes qui étaient au RSA au moment de la retraite, arrêt de l'AAH depuis plusieurs mois pour donner suite à des incompréhensions de la personne sur ce qu'il faut faire pour renouveler le dossier ...

Par des Inégalités administratives : le renouvellement de ses revenus dépend des incidents techniques de la CAF, « On ne peut pas faire sa déclaration en ce moment sur la CAF on est tous dans la m. » « Ils paient le 6 du mois mais là le 15 pas de prestations ! » « Les dossiers sont examinés papier après papier, un par un, ça prend des mois sans argent pour manger, des allers retours et des allers retours » « Vous allez toucher le retard » « oui mais en attendant je ne mange pas »

Par des Inégalités dans les capacités de résilience financières : « Les banques là ... » « Si t'as des trous dans les allocs t'as plus qu'à aller voir la pelouse (Cetelem le bonhomme vert) »

Par des inégalités de traitement, discrimination : « Les associations de distribution alimentaires qui refusent de plus en plus de servir les migrants, refus déguisés, le dossier n'est pas bon, or il n'y a pas besoin de dossier nous dit-on au niveau national etc ... ». **Les migrants sont les plus en précarité sociale.**

Les associations ont pris des risques pour aider les migrants qui sont hors droits. La lenteur et la mauvaise gestion pour les garder ou les rattraper, les garder sans aide interdit de travailler, avec le risque de faire n'importe quoi ça génère de la violence ils ne peuvent pas manger avec ce qu'ils glanent « Regarde, on ne peut pas continuer à les stocker comme ça, ça va à la violence »

Le sentiment de qâchis dans la course à l'insertion et au travail pour lequel on a été formé :  
« Vous avez investi toutes ces sommes en insertion sur moi et c'est énorme, je le sais et je veux travailler ... »

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### ***Messages alimentaires inutiles***

Pour quelques-uns, ce type de message serait parfaitement inutile, ils n'en tiendront pas compte. Cela peut s'expliquer parce qu'ils ont du mal avec les injonctions institutionnelles :

*« Une recommandation, mais de toute façon, leurs messages ils vont se les garder dans la poche et puis en faire ce qu'ils veulent. Ne pas prendre la tête aux gens. Prends la tête à ta mère si tu veux. »*

Une des raisons avancées par une participante serait que les personnes se connaissent suffisamment et savent ce qui est bon pour leur santé.

*« Sauf si vraiment cela atteint sa santé, mais comment... sauf si ça atteint sa santé, mais de soi-même, on peut se réguler sur sa santé. »*

Tous ne sont pas d'accord sur ce point de vue :

*« Pour cela, il faut déjà avoir une certaine connaissance... »*

***« Il ne donne pas les clés ».***

**Mais plus encore, il est inutile parce que le message slogan ne dit pas comment l'appliquer,**

*« C'est que souvent les messages, c'est voilà le but, mais on ne dit pas comment arriver à ce but-là, c'est-à-dire, manger 5 fruits et légumes, d'accord, mais comment on fait ? »*

*« C'est que la définition des mots, c'est-à-dire qu'il y a des messages qui sont donnés et pas les clés pour pouvoir les suivre. C'est ça, qui est important. C'est la clé. Parce que les 5 fruits et légumes, déjà qu'est-ce que c'est qu'un fruit ? Qu'est-ce que c'est qu'un légume ? Un légume ça peut être un légume racine, un légume feuille, ça peut être féculent, ça peut être une salade, c'est donc des choses qui sont différentes au niveau apport alimentaire. »*

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Parfois, parce qu'ils sont trop synthétiques, pas assez bien expliqués ils peuvent entraîner des pratiques inadéquates. Ainsi, certains messages sont appliqués à la lettre, mal compris ou appliqués à l'excès par certaines personnes soucieuses de bien faire et de leur santé :

*« En fait, j'avais participé à un atelier avec des diététiciennes... [...]. Il y avait des personnes âgées qui... on a parlé des œufs et certaines disaient "moi j'ai banni les œufs dans tout ce que je mange, parce que j'ai peur du cholestérol, j'ai peur que ça affecte mon rythme cardiaque, et tout ça. Finalement, les diététiciens ont dit « Non, il n'y a pas, il n'y a aucun problème. Plutôt à votre âge, vous devez consommer des œufs parce que c'est bon pour la santé. Seulement, il ne faut pas abuser ».*

### **Les messages générateurs d'inquiétudes**

Pour ceux qui ne peuvent les mettre à l'œuvre c'est délétère. Ces messages normalisant peuvent générer une stigmatisation de ceux qui ne peuvent satisfaire à ces exigences et une culpabilisation des parents :

*« Et moi, je trouve qu'après, pour les enfants, je veux dire, pour les familles en précarité, ben tes enfants, ils vont te dire « ouais, tu nous nourris mal », ou quoi que ce soit, parce que tu nous fais pas manger 5 fruits et légumes par jour. »*

### **Éviter le jugement, les injonctions normatives**

Ceci est une des lignes de force des laboratoires (3<sup>e</sup> ou 4<sup>e</sup>, particulièrement), exprimé tant par les personnes en situation de précarité que par les professionnels. Rappelons que la majorité de ces professionnels ne sont pas des professionnels de santé donc qui se situent dans une posture très différente.

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*« D'une façon générale on trouve que les injonctions c'est vraiment déplacé et pas du tout respectueux de la personne. »*

La piste des messages délivrés par des pairs, non évoqués dans ce 4<sup>e</sup> laboratoire CAP a été amorcée dans le précédent. Les participants ne sentaient pas tout à fait à l'aise dans un rôle de ce type. En tout cas, les personnes (pros et non pros<sup>4</sup>) insistent sur l'importance d'un message quand il est individualisé qui doit prendre en compte le contexte de vie de la personne et de sa famille :

*« Sans, sans donner... on n'est pas des donneurs de leçons. »*

*« Moi je suis d'accord, mais j'irai pas voir quelqu'un en lui disant tu dois manger où tu devrais... on est pas des donneurs de leçons. On ne sait pas comment la personne vit. On ne sait pas comment elle peut ressentir les choses. » (3<sup>e</sup> labo)*

Cela a été répété à plusieurs reprises. Accepter que les personnes ne fassent pas toujours les meilleurs choix même quand ils ont les conditions de la faire. On ne peut pas toujours suivre les recommandations à chaque instant et on doit pouvoir se faire plaisir, notamment ceux et celles qui vivent des conditions de vie difficiles.

*« On n'a pas tout le temps envie de cuisiner, de manger des fruits, de se poser des questions sur l'alimentation et même, en tant que professionnel, ça arrive aussi régulièrement que pour un café des habitants, parfois on ouvre juste un paquet de biscuits. » (pros)*

---

<sup>4</sup> Certaines personnes en situation de précarité ont participé à la démarche de la dignité dans les assiettes et sont acteurs de projets et actions. Elles sont donc en situation de « donner des conseils » ou de proposer des actions à d'autres. Ils ont une double casquette pour certains d'entre eux. On comprend qu'ils ne se conçoivent pas comme donneurs de leçons puisqu'ils ont eu à en souffrir eux-mêmes !

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Les VIBP ont ainsi expliqué comment ils procédaient ce qui peut être un enseignement pour d'autres moins conscients de ces problématiques :

*« On va pas dire à quelqu'un : voilà, il faut changer votre alimentation, pour être en bonne santé, voilà ce qu'il faut faire, mais vraiment, construire avec chaque personne, en fait, c'est dans la vie de chacun de réfléchir à qu'est-ce qu'on mange et comment... et quels moyens on a pour l'améliorer et ça, c'est vraiment petit à petit et c'est individuel. »*

Cependant ils reconnaissent que :

*« si c'est un professionnel de la santé ou de... autour de l'alimentation, qui parle, ça a aussi un autre poids que si c'est quelqu'un qui n'a pas ces compétences-là qui le dit, avec par exemple, une naturopathe, qui a pu intervenir pour expliquer quel effet sur la santé ça a de manger un seul repas par jour ou de fractionner son repas sur plusieurs repas par jour. »*

### **Choisir le moment opportun pour délivrer un message**

Les professionnels ont rappelé que certains messages ne seraient pas bienvenus selon les circonstances. Par exemple, un message alimentaire non adaptée aux situations extrêmes :

*« Quand on a faim, on a besoin de quelque chose qui est nourrissant, on n'a pas forcément envie de manger des fruits au goûter, mais plutôt quelque chose qui nourrit ».*

Débat autoporté CNA 17 janvier 2022

### **Des Inégalités géographiques**

*« Paris est plus cher par exemple »*

*« Les lieux et produits d'approvisionnement sont éloignés et pas accessibles dans les villages »*

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

« Pas de CCAS dans les villages »

### **Des Inégalités de territoires**

« Pas d'assistante sociale dans les villages »

« Les personnes ne veulent pas partager leurs biens »

« Des lieux où les maires et les équipes ou les départements sont plus à notre écoute et plus actifs les pauvres vont mieux vivre »

### **Des Inégalités d'accès aux droits ou des ruptures de droits**

1. « Les associations de distribution alimentaires qui refusent de plus en plus de servir les migrants, refus déguisés, le dossier n'est pas bon, or il n'y a pas besoin de dossier nous dit-on au niveau national etc ... ».

1. L'isolement dans les campagnes

a. Nous dans notre village on est anonyme

b. Il y a un noir personne lui parle

c. Les gens entre eux même dans leur précarité ne se parlent pas

2. L'isolement quand tu ne parles pas la langue

3. L'isolement parce que ça ne circule pas bien entre les gens

4. Les discriminations aux études pour les jeunes, les pauvres et les migrants

5. Les migrations/ les personnes en précarité sociale

Les associations ont pris des risques pour aider les migrants qui sont hors droits

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

La lenteur et la mauvaise gestion pour les garder ou les rattraper, les garder sans aide interdit de travailler, avec le risque de faire n'importe quoi ça génère de la violence ils ne peuvent pas manger avec ce qu'ils glanent

« Regarde, on ne peut pas continuer à les stocker comme ça, ça va à la violence »

Le sentiment de gâchis dans la course à l'insertion et au travail pour lequel on a été formé

« Vous avez investi toutes ces sommes en insertion sur moi et c'est énorme, je le sais et je veux travailler ... »

### 6. Les arrêts de prestations

« Vous allez toucher le retard » « oui mais en attendant je ne mange pas »

### 7. Trouver la bonne personne comme vis à vis

8. Les handicaps non visibles ou visibles, ce ne sont pas les médecins de famille qui sont débordés qui devraient faire les dossiers, il faudrait des gens pour cela

### 9. Le problème de la mobilité

1. Le permis n'est plus accessible aux personnes en précarité ... et aux autres... c'est une usine à fric...
2. Posséder une voiture .... Pour travailler juste impossible pour beaucoup et sans voiture dans notre coin pas de boulot...

## **Les moyens financiers**

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

« Un revenu de base »

« Une aide et pas une aumône »

« Reconnaître qu'ils mangent ce qu'on leur distribue ils ne mangent pas de la merde d'eux même »

## **Les personnes à ne pas oublier pour que chacun soit rencontré**

« Aller vers tout le monde »

« Je propose de recenser ceux qui n'ont pas d'argent »

« Faire attention quand on va à la rencontre »

« Aller à la rencontre »

« Donner confiance »

« S'ouvrir »

## **Travailler la communication**

« Dire aux gens qu'ils ne sont pas responsables de leur merde »

## **Fonder les actions sur le partage**

« Partage des bons savoirs alimentaires »

Partage cuisines

Technique

Culturel

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Manger ensemble

Recettes partagées mais avec un VRAI RESPECT DE NOS RECETTES

« On en plante moins des trucs pas bons ... et vlan on n'a pas besoin d'atelier cuisine ! »

« Il vaut mieux des pommes de terre »

Faire des Rencontres

Organiser des rencontres autour de la nourriture

Inviter Norbert et Jean

### **Arrêter les Messages ou alors les refaire**

« Aucun message ... des sous ! »

« Des messages alimentaires qui redonnent la dignité et la liberté »

« Des messages qui renversent la table et ce qu'on entend des préjugés habituels »

« Arrêter les 5 fruits et légumes »

« Motiver les gens à découvrir les produits »

### **Faire des lieux avec de la nourriture et des endroits pour manger**

Pour les bébés

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Pour les personnes âgées

Pour les personnes sans ressources

**Donner la possibilité d'accéder à des Repas en collectivité pour une égalité entre les salariés qui ont des tickets repas ou des cantines pour manger pour rien et les pauvres, repas collectif subventionné**

2 euros

Personnes sans ressources qui animent et font les repas ou pas

Personnes qui mangent aussi

Ensemble sans quémander

Se sentir utile

Sandwicherie tic toc dans le 11 et le 8° par exemple

Débat autoporté CNA 7 février

**La dignité dans les situations d'urgence**

Pour de nombreux participants, il est difficile d'accéder dignement à des produits élémentaires, notamment lors des distributions organisées par les associations :« Quand on va à la distribution il n'y a plus de dignité »

**« Tu mets ta dignité sous le bras »**

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### ***Le manque d'information***

Il y a un réel manque de transparence et d'information de la part des associations d'aide alimentaire qui complique l'accès à l'aide :

***« On ne sait pas vers qui s'adresser »***

### ***Les critères différents inattendus en fonction des associations***

Chaque association d'aide alimentaire a ses propres critères, ce qui complique l'accès à l'aide et fait apparaître certaines incohérences : « c'est moins dur d'aller au secours populaire qu'au resto du cœur » « l'épicerie sociale nous refuse si on n'a pas de dettes [...] ceux qui ont des dettes ont le droit d'accéder à l'épicerie, les personnes très endettées sont prioritaires [...] c'est donner un bonbon aux mauvais payeurs ! »

Ou encore, la croix rouge est partiellement payante : il est possible de recevoir un paquet d'urgence gratuitement à la croix rouge, mais si l'on veut ou s'il nous faut plus, il faut payer. De plus, certains participants ont relevé des incohérences dans certaines pratiques des associations. Par exemple, la croix rouge fait dorénavant payer des choses qui étaient auparavant gratuites (les meubles qu'ils reçoivent gratuitement) ».

### ***La dignité en lien avec l'argent***

***« La valeur personnelle dépend de l'argent et de combien tu gagnes (dans notre société)»***

***Pour certains participants, la dignité c'est « payer plutôt que recevoir » :***

***« Quand on fait le geste de mettre quelque chose sur la table, quelques sous, c'est plus digne ».***

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

Pour certains d'entre eux, c'est important de ne pas être dans une relation d'assistance, de ne pas devoir tendre la main : « Payer 1 euro permet d'être digne ». Ainsi, quel que soit la somme, pouvoir payer permet d'accéder plus dignement à l'aide.

*Pour d'autres, il y a des situations d'urgence où il n'est pas possible de mettre quelques sous sur la table. Si la dignité est « payer plutôt que recevoir »,*

**« Qu'en est-il de la dignité des personnes qui n'ont plus rien ? On leur coupe tout accès gratuit à quelque chose sous prétexte de dignité ? »**

Ainsi, il est important qu'il existe des alternatives dans lesquelles l'accès à l'alimentation reste **gratuit.**

La dignité c'est ...

*L'accès à l'information et la confidentialité*

*Le respect, la considération, la reconnaissance des pauvres*

*La confiance en soi et l'estime de soi*

La dignité ce n'est pas...

*L'infantilisation*

*La remise en cause de l'autonomie*

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

### *Le tri des personnes*

La dignité dans les situations d'urgence

Selon les professionnels et les bénévoles, les personnes en précarité n'accèdent pas dignement « à partir du moment où il faut demander de l'aide ».

### ***Manque de choix***

Les personnes ne choisissent pas leurs produits en fonction de leurs préférences, de leurs goûts, des leurs cultures alimentaires mais « mangent ce qu'on leur donne »

### ***Impact sur l'estime de soi***

Le regard des autres est un poids, les bénéficiaires sont stigmatisés comme « personnes pauvres » ou encore peuvent alors le sentiment d'être des « sous personne ». Aller à l'aide alimentaire ou dans des associations de distribution peut alors être vécu comme un sentiment d'échec.

### ***Manque de confidentialité***

Les associations ne garantissent pas l'anonymat et la confidentialité des données des personnes. Il y a une forte interconnaissance, une forme de mis à nu qui complique l'accès aux aides et est vécu comme une forme de *strip tease*.

### ***Complexité du système***

Pour obtenir de l'aide, il faut souvent accumuler les interlocuteurs, se justifier auprès des différentes associations. Cette répétition entraîne de la fatigue et de la lassitude. De plus, les dossiers

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

sont très réglementés pour accéder à l'aide (par exemple à Neuves-Maisons, il faut 6,50 euros par jour et par personne en reste à vivre alors que dans une autre commune, les seuils seront différents)

### **Accueillir les personnes dignement**

**« Ça commence presque là, la dignité de recevoir des personnes dans des locaux propres »**

- Accueillir les personnes dans des locaux de qualité, chaleureux, propres,
- Créer des espaces pour faire ensemble (cuisiner, manger et partager)
- Former les professionnels et les bénévoles *« qu'on ne soit pas un moyen, un matériau de travail pour eux, mais qu'on soit une fin en soi »*,
- Lutter contre les inégalités géographiques et territoriales
- Aller vers une connexité des droits
- Un droit qui ouvre des droits (droit à la CSS qui ouvre des droits à l'alimentation)
- Lutter contre la dérive du refus déguisé des migrants dans l'aide alimentaire

### **Encourager les personnes en fragilité économiques et sociales à retrouver du courage**

Débat autoporté CNA 7 mars 2022

Propositions retenues et validation en séance. Les participants retiennent des propositions faites par une personne avec lesquelles le groupe est d'accord et qu'ils déclinent ensemble.

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

« **Je propose qu'on m'écoute, qu'on m'entende et qu'on change ensemble** ». Nous posons alors cette question : Comment être écouté et entendu pour qu'on change ensemble ?

Une participante a proposé de se mettre à une table et discuter. « Pour cela il faut aller plus loin que de se faire entendre mais il faut se faire écouter, alors une autre variable est primordiale pour les participants : le langage et « avoir une vision commune, l'objectif c'est qu'on arrive à avoir une vision commune pour un projet commun » « entre le territoire, les acteurs du territoire, les habitants, les professionnels, les politiques. »

**« Je propose des moyens financiers » « pas de messages des sous »**. Comment faire alors ?

Une participante a proposé les chèques alimentaires. Mais on lui a répondu : « Pas de chèque il y a trop de risques négatifs » « L'aide financière n'est pas pour les personnes sans papiers qui ont faim » « Est-ce que c'est tous les mois? Quand tu le demandes ? Une fois dans l'année comme le chèque énergie ? ». Une professionnelle a également insisté sur l'importance de la confidentialité dans ce type d'aide

**Je propose que l'école républicaine accompagne chacun dans l'accès « digne et égalitaire » à une alimentation suffisante et de qualité.** Quel rôle doit jouer l'école dans l'accès à l'alimentation pour tous et comment ? « L'une des participantes a alerté sur la stigmatisation que peut provoquer l'école pour les parents en précarité. Les participants VIP ont proposé de prendre en compte les diversités culturelles. La question des petits déjeuners à l'école fait débat. Les différences tarifaires entre les cantines du territoire font débat. L'école doit être un lieu où chaque enfant mange à sa faim, en respectant les diversités culturelles, allergies et pratiques de chacun.

**je propose des commerces ambulants et je propose des covoiturages pour répondre aux problèmes de mobilité doivent être résolus sur le territoire :** Comment y parvenir sans argent ? les circuits courts et mobilité impossibles sont critiqués, les marchés municipaux sont trop chers, les

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

jardins permettent de répondre à des problèmes de mobilité, et d'échanger des produits avec les personnes dans le besoin .

### **Je propose des lieux avec de la nourriture et des endroits pour manger.** Comment les imaginer ?

« Pour les bébés !» Les participants ont insisté sur le fait qu'il y a un réel problème avec la nourriture pour bébés. Ainsi, comment faire pour que les produits pour bébés soient accessibles ? et puis il y a le problème des personnes âgées avec la précarité et la solitude et enfin pour tous

### **Je propose l'accès digne à l'information : oui mais comment faire une information digne ?**

« Proposer un accompagnement neutre et de qualité, que l'interface soit relationnelle ou numérique. » « Soutenir les professionnels » « Lutter contre les disparités territoriales » « Faire une cartographie numérique » « Mettre en place un kit info disponible pour les personnes les professionnels et les bénévoles » « L'Accompagnement numérique doit être renforcé » « Les assistantes sociales et leur place doit être renforcé et amélioré »

### **Les participants ont débattu sur le manque de services de proximité ou sur l'inadéquation de ces services aux besoins des personnes**

La fracture numérique ; Le manque de ressources locales, le manque d'accompagnements personnalisés sont les sujets à traiter.

#### Conclusion

En lisant ces pages nous constatons ensemble la réalité du manque d'information face à l'urgence alimentaire : manque d'information claire , c'est-à-dire « qui éclaire la personne en précarité et les professionnels et bénévoles qui l'entourent » , d'une information utile, c'est-à-dire que « les données peuvent être utilisée immédiatement pour répondre à l'urgence » et enfin

## **Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

efficace , c'est-à-dire que « cette information permet vraiment de résoudre le problème urgent de la faim de personnes qui vivent sur notre territoire »

Mais ces pages nous racontent aussi le manque de rigueur et d'harmonisation dans la mise à disposition des informations de part et d'autre des acteurs et des bénéficiaires. Elles nous enjoignent à relever nos manches ensemble, à concevoir et développer des modèles performants. Dans une société où la communication prévaut et où les informations sont omniprésentes, ce domaine si crucial de la réponse à la faim apportée par l'état , par les citoyens, les associations et leurs milliers de bénévoles, travailler dur les conditions et l'harmonisation de l'information est une nécessité et une justice pour les plus pauvres qui souffrent et qui n'accèdent pas à ce qui est pourtant prévu et conçu pour eux.

**Être considéré comme « tout le monde », en tant que personne à informer.**

*Annexe 3 : Tableau de recueil des données utiles pour le genially*



The image shows a screenshot of a data collection table. The table has a prominent red header row with several columns. Below the header, there are several rows of data, though the content is mostly blank or illegible. The table appears to be a spreadsheet or a form used for data collection.

A voir sur le site Terres de Lorraine