

# RAPPORT DE L'INTERVENTION ALIMENTAIRE D'URGENCE MISE EN PLACE PENDANT LE CONFINEMENT DÛ A LA PANDEMIE COVID-19

Mars - septembre 2020



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

Soutenue par ACTION CONTRE LA FAIM

**SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE**  
La Fondation de l'Armée du Salut



## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	3
I. CONTEXTE .....	4
1. La crise du Covid-19 .....	4
2. Partenariat FADS - ACF .....	5
3. Coordination de l'aide alimentaire et inter-associative .....	6
II. CADRE LOGISTIQUE .....	7
1. Financements du dispositif d'urgence .....	7
2. Approvisionnements des denrées alimentaires .....	8
3. Limites du cadre logistique .....	9
III. MISE EN OEUVRE.....	11
1. Résumé des activités .....	11
2. Les publics bénéficiaires et les associations soutenues .....	13
3. Protocoles de distribution .....	14
4. Identification des besoins.....	16
IV. FIN DU DISPOSITIF .....	17
1. Suivi et adaptation.....	17
2. Stratégie de sortie .....	18
CONCLUSION et RECOMMANDATIONS .....	18

### ANNEXES

## INTRODUCTION

Ce rapport a pour objectif de capitaliser le projet alimentaire créé et mené par le CHU Mouzaïa (75019) de la Fondation de l'Armée du Salut, appuyée par Action Contre la Faim, durant le confinement dû à la pandémie de la Covid-19 de mars à septembre 2020. Il tend donc à décrire le dispositif mis en place face à l'urgence alimentaire et sanitaire, à montrer les difficultés rencontrées, à faire le bilan de leur intervention et de ses résultats. Il montre également l'adaptation inédite du dispositif face à cette situation exceptionnelle de pandémie mondiale.

Il peut également servir de méthodologie, reprend les étapes de mise en œuvre de ce projet et en relate les bonnes pratiques. Si un projet alimentaire d'urgence devait revoir le jour, ce rapport peut servir de base pour intervenir efficacement, notamment en termes de coordination inter-associative, de logistique, de partenariat, de choix de modalités d'intervention, de gestion des risques, etc. Il adresse donc une série de recommandations qui pourront guider les acteurs associatifs ou institutionnels qui souhaitent mettre en place un projet d'aide alimentaire.

Le bilan du projet met en avant les points suivants comme facteurs de succès pour atteindre les objectifs :

1. Mettre en place une coordination via des outils de communication ;
2. Mobiliser des bénévoles ;
3. Élaborer une chaîne logistique : de la récupération alimentaire à la redistribution ;
4. Comprendre les publics ciblés et leurs besoins ;
5. Mettre en place des protocoles de distribution adaptés aux publics, aux conditions sanitaires et à la sécurité de tous ;
6. Coordonner la réponse avec les associations locales proches des publics cibles.

## I. CONTEXTE

### 1. La crise du Covid-19

L'épidémie de la COVID-19 frappe la France depuis le 24 Janvier 2020 avec une mise en place progressive de mesures de prévention jusqu'au confinement total déclaré au niveau national le 17 mars 2020. Cette épidémie représente un risque majeur pour l'ensemble de la population en France, et particulièrement pour les personnes vivant dans des conditions sanitaires difficiles, avec de faibles revenus et un accès contraint ou insuffisant à l'eau et aux produits d'hygiène. La situation économique de plusieurs millions de personnes se dégrade et on estime aujourd'hui à 8 millions<sup>1</sup> le nombre de personnes qui pourraient avoir besoin d'aide pour accéder à l'alimentation en 2020, contre 5,5 millions de bénéficiaires en 2017<sup>2</sup>.

Par ailleurs, cette période représente aussi un risque majeur pour ces personnes en termes de couverture de l'ensemble de leurs besoins fondamentaux aux vues des contraintes et des fermetures de nombreux dispositifs d'aide aux personnes les plus précaires (santé, alimentation, accueil de jour, suivi psychosocial, accompagnement juridique et administratif).

**Cette période a un impact sans précédent sur les personnes les plus précaires, avec une inquiétude particulière concernant les catégories suivantes :**

- Les personnes à la rue et/ou isolées ;
- Les femmes et les enfants (risque de violence intra-familiale, risques spécifiques pour les enfants, non prise en considération des besoins spécifiques dans les aides d'urgence mises en place, etc...) ;
- Les personnes d'origines étrangères, en situation régulière ou irrégulières par manque d'accès à un réseau social et/ou sans maîtrise de la langue et de l'environnement social (arrêt d'une partie des services de base et des processus juridiques leur permettant de faire valoir leur recherche d'une protection internationale) ;
- Les travailleurs pauvres et/ou non déclaré impactés par l'arrêt du travail et qui n'ont pas droit au chômage partiel ;
- Les populations vivant dans des lieux précaires et/ou insalubres, parfois non déclarés.

**Cette épidémie et notamment le confinement, représente un défi colossal pour** toutes les structures d'aide et leur personnel, confrontés à la gestion d'une crise d'ampleur non anticipée, complexifiant très fortement leurs activités et mettant en risque leurs équipes bénévoles et salariées comme leurs bénéficiaires.

**Les distributions alimentaires et les structures associatives qui accueillent du public ont vu leurs activités s'arrêter ou ont dû les adapter pour respecter des consignes sanitaires strictes.** Les associations ayant une base de bénévoles âgés ont également été impactées par l'impossibilité de ses bénévoles de poursuivre leurs activités. Certaines associations de distributions alimentaires, d'accueils de jour, de maraudes ont arrêté leurs activités, sans mettre en place de solutions alternatives pour leurs bénéficiaires, quand d'autres ont pu adapter et maintenir leurs actions.

---

<sup>1</sup> <https://theconversation.com/la-crise-du-covid-19-met-en-lumiere-la-necessaire-remise-en-cause-de-laide-alimentaire-140137>

<sup>2</sup> [https://www.senat.fr/notice-rapport/2018/r18-034-notice.html#:~:text=L'aide%20alimentaire%20a%20b%C3%A9n%C3%A9fici%C3%A9,d%C3%A9penses%20fiscales\)%20un%20tiers%20de](https://www.senat.fr/notice-rapport/2018/r18-034-notice.html#:~:text=L'aide%20alimentaire%20a%20b%C3%A9n%C3%A9fici%C3%A9,d%C3%A9penses%20fiscales)%20un%20tiers%20de)

La trêve hivernale a été prolongée afin d'éviter de remettre à la rue les personnes hébergées dans les structures d'urgence. Des mises à l'abri pour les personnes à la rue dans des hôtels sociaux et des gymnases ont été effectuées. Des gymnases de "desserrement" ont ouvert pour les personnes à la rue atteintes du covid-19.

L'offre de services à destination des personnes vulnérables a donc diminué, alors même que les besoins ont augmenté.

Lors de l'annonce du confinement les équipes FADS ont souhaité poursuivre l'ensemble de leurs activités auprès des personnes précaires. Ainsi, nous avons réorganisé la distribution de petits déjeuners sans bénévoles et avec l'association Utopia-56. La halte humanitaire est restée ouverte 7j/7 avec un maximum de 100 personnes sur site. L'ensemble des mesures sanitaires ont été prises afin de pouvoir poursuivre nos activités : désinfection plusieurs fois par jour des sites, port du masque, de gants, de combinaisons de protection, mise à disposition de gel hydroalcoolique, distanciation sociale, etc.

En ce qui concerne la distribution alimentaire d'urgence, la Ville de Paris a financé à partir du 24 mars 5000 paniers repas quotidiens dans 3 lieux identifiés dans Paris : Barbès, le Carreau du temple, les Grands voisins. Nous avons été la 4ème association de réception de ces paniers repas mais avons décidé de livrer directement les personnes sur site plutôt qu'elles aient à se déplacer au vu des difficultés rencontrées par les plus précaires pour se déplacer du fait du confinement et de contraintes multiples de mobilité (maîtrise de la langue, compréhension des mesures administratives, etc...). Nous avons ainsi récupéré 1250 paniers repas par jour, à répartir sur des sites identifiés en coordination avec des services sociaux, d'autres associations et collectifs.

## 2. Partenariat FADS - ACF

**La Fondation de l'Armée du Salut (FADS)** œuvre depuis janvier 2019 auprès des populations exilées en situation de rue du nord-est parisien. Elle répond à une partie des besoins fondamentaux de ces publics à travers deux dispositifs ouverts 7 jours sur 7 : une distribution de petits déjeuners mobile et une halte humanitaire (accès aux soins médicaux et psychologiques, à l'hygiène, information et orientation, salle de repos avec prises électriques, cours de français et ateliers culturels et artistiques). La FADS travaille en partenariat avec de nombreux acteurs associatifs et institutionnels.

Fort de son expertise à l'internationale, **Action Contre la Faim en 2019** décide d'intervenir dans une dynamique d'appui et de complémentarité avec les acteurs déjà actifs en Ile-de-France. Les secteurs d'intervention identifiés pour cette action sont la sécurité alimentaire et nutritionnelle, l'eau et l'assainissement ainsi que la santé mentale et les pratiques de soins / la petite enfance avec pour publics cibles les personnes les plus précaires et ce de façon inconditionnelle.

Action contre la faim (ACF) a été en contact avec la Fondation de l'Armée du Salut afin de réaliser une enquête et des recommandations sur le dispositif des petits déjeuners, distribution organisée chaque matin depuis janvier 2019.

Le partenariat entre la FADS et ACF s'est intensifié pendant le confinement avec le lancement du dispositif alimentaire d'urgence. ACF a appuyé la FADS sur des aspects logistiques, nutritionnelles et sur les modalités de mise en œuvre d'aide alimentaire.

Dès le début de la crise Covid-19 jusqu'à son terme, ACF appuie la FADS afin de permettre une intervention adaptée aux besoins des bénéficiaires et à la situation de crise.

La FADS a mis en place la plateforme alimentaire et en a géré la coordination globale, les liens institutionnels, associatifs et financiers. La FADS a mis en place les conditions matérielles et humaine de la plateforme alimentaire : lieu de stockage, approvisionnement en denrées, matériel, camion, logisticiens, mise en place des procédures de livraison, des conditions sanitaires spécifiques au COVID-19 au sein des centres logistiques et lors des distributions alimentaires. Elle s'occupe également du pôle bénévolat avec le recrutement, la formation des bénévoles et leurs plannings quotidiens.

ACF travaille quotidiennement avec tous les acteurs de terrain pour coordonner les réponses et assurer une circulation de l'information. ACF assure une veille et un suivi hebdomadaire sur les distributions de la Fondation de l'Armée du Salut afin de soutenir leur qualité et l'impact de celle-ci. Dès l'annonce du déconfinement, ACF et la FADS ont réfléchi à une stratégie de sortie.

Au terme de la crise, ACF continue son travail avec la FADS sur ses dispositifs humanitaires afin de capitaliser sur les interventions effectuées et de consolider le plaidoyer inter-associatif.

### 3. Coordination de l'aide alimentaire et inter-associative

Afin d'identifier le plus rapidement possible les lieux de vie des personnes les plus précaires et vulnérables, une coordination inter-associative s'est mise en place via plusieurs outils :

1. Une liste d'e-mail de plus de 130 partenaires institutionnels ou associatifs a été créée pour recenser les besoins. Un document partagé a pu être rempli par toutes les structures qui souhaitaient référer des publics : adresse, nombre de personnes, numéro d'un contact sur place... Au total, plus de 200 sites ont ainsi été identifiés pour des besoins en alimentation et / ou en produits d'hygiène.
2. Une seconde liste d'email spécifique aux interventions en bidonville : elle regroupe les acteurs associatifs spécialisés sur les bidonvilles (Romeurope, ACINA 93, Amelior, ASET 93...), les acteurs institutionnels (Préfecture du 93) et les associations mobilisées durant la crise qui recherchent un appui à leurs premières interventions en bidonvilles (Armée du Salut, Action Contre la Faim, Alteralia).
3. Un groupe Whatsapp des acteurs de l'aide alimentaire et de la lutte anti-gaspillage, a vu le jour le 16 mars à l'initiative de l'association le Chaînon manquant. Ce groupe est aujourd'hui composé plus de 50 partenaires différents. Il permet l'échange de denrées alimentaires entre émetteurs de denrées en date courte et distributeurs de ces denrées auprès des publics en demande.
4. Un Discord inter-associatif spécifique aux associations de terrain qui travaillent sur les campements du nord de Paris et du 93 regroupe plus de 60 personnes. Ce groupe créé le 27 août 2020 permet de coordonner les interventions médicales, alimentaires, sociales et d'alerter sur des problématiques spécifiques des campements. Il prend la suite d'une liste d'emails particulièrement active pendant le confinement.

Ces quatre plateformes de coordination ont fonctionné en même temps sur différents thèmes et sujets pendant toute la période de confinement et de déconfinement.

**Point d'attention :**

Nécessité de mettre en relation les acteurs travaillant sur un même secteur d'intervention et avec la même typologie de populations précaires.

## II. CADRE LOGISTIQUE

### 1. Financements du dispositif d'urgence

Le tableau ci-dessous reprend par catégories les financements de l'Armée du Salut :

Type de produits	Financement
Espace de stockage + chambre froide	Du 24/03 au 4/05 : mise à disposition FADS, épicerie sociale du siège (Paris 20). Du 4/05 au 24/08 : prêt d'un gymnase par la préfecture de Saint-Denis et location d'une chambre froide mobile. Du 24/08 au 25/09 : prêt d'un local commercial par un partenaire FADS.
Camions	Mise à disposition interne FADS et prêt par des partenaires FADS.
Paniers repas Ekilibre	Ville de Paris et DRIHL
Paniers repas traiteurs : Baluchon, Planète sésame, Table de Cana	Du 24/03 au 11/05 : Fondation de France
Paniers repas traiteurs : Refettorio, cerver, etc	Récupération alimentaire, partenaires FADS et financement Ville de Paris
Denrées sèches, colis alimentaires	Du 20/04 au 25/09 : récupération alimentaire auprès des partenaires associatifs (BAPIF, Chainon manquant, collecte bénévole Franprix, etc.) Du 18/05 au 25/09 : achats de denrées alimentaires en fonds propres + récupération alimentaire.
Tickets multi-service	Préfecture du 93
Matériel (logistique, sécurité, papeterie, etc)	Fonds propres FADS
Masse salariale	Mise à disposition FADS Mise à disposition ACF 3 nouveaux recrutements
Bénévolat	Valorisation FADS

## 2. Approvisionnements des denrées alimentaires

La Fondation de l'Armée du Salut s'est appuyée sur les acteurs de la récupération alimentaire, sur la Banque alimentaire, sur des fournisseurs associatifs et privés comme suit :

- Pour les paniers repas : des traiteurs solidaires, des traiteurs industriels ;
- Pour les colis alimentaires : récupération alimentaire et achats.

Approvisionnement	Type de partenaires	Nom des partenaires	Dates	Achat/don
Paniers repas	Traiteurs solidaires	Baluchon Planète Sésame Table de Cana	Du 24/03 au 11/05	Achat
Paniers repas	Restauration collective	Ekilibre	Du 24/03 au 8/10	Achat
Paniers repas	Traiteurs privés	Reffetorio	Du 11/05 au 30/08	Don
Denrées sèches	Récupération alimentaire	BAPIF	Du 20/04 au 24/09	Achat, cotisation annuelle FADS
Denrées sèches	Récupération alimentaire	Le chaînon manquant, restaurants privés, Secours populaire Phoenix, Linkee, Solaal, Rungis, etc.	Du 20/04 au 30/08	Don

### **Quelques éléments importants :**

**1.** Les denrées les plus distribuées par les organismes de récupération alimentaire et notamment par la BAPIF sont les boîtes de conserve et les fruits en sirop ou en compote qui se conservent plus facilement mais qui ne sont pas les meilleurs produits d'un point de vue nutritionnel. La BAPIF étant aujourd'hui un des seuls organismes en capacité de fournir régulièrement des grandes quantités de produits (plusieurs tonnes mensuelles).

**2.** Les dates de péremption des aliments frais et des paniers repas, l'ensemble des paniers repas devant être livrés dans la journée car périssable très rapidement.

**3.** L'hygiène, la chaîne du froid et les précautions liées au Covid-19 lors des récupérations alimentaires, du stockage et de la distribution, la chaîne du froid était au cœur de nos préoccupations.

La BAPIF nous fournissait en moyenne 2 tonnes de denrées par semaine pour composer les colis, nous avions en moyenne 2500 paniers repas à livrer quotidiennement.

*Stockage des denrées*



*Livraison des paniers repas quotidiens*



### 3. Limites du cadre logistique

Ce cadre logistique entraîne, pour les équipes de la Fondation de l'Armée du Salut, un fonctionnement complexe à flux tendu.

Il s'agit de faire correspondre une offre de nourriture avec des besoins spécifiques sur chaque lieu. Les équipes doivent s'assurer de livrer des produits halal sur les sites où la majorité des personnes suivent ce régime alimentaire. Ensuite, toutes les personnes en capacité de cuisiner n'ont pas pu recevoir des denrées cuisinables, faute de quantités suffisantes. Sur une même ville, des personnes ont pu bénéficier de chèques services alors que d'autres recevaient des denrées cuisinables.

**Point d'attention :** *coordination et harmonisation des modalités de distribution pour éviter les tensions*

#### Collecte

Les denrées sont livrées par les traiteurs quotidiennement. Ils sont complétés par des denrées issues de ramasses, de dons occasionnels et de produits collectés à la BAPIF et auprès de l'ensemble des partenaires alimentaires. Il faut s'assurer de la qualité des aliments récupérés des ramasses et concentrer en un seul lieu tous ces approvisionnements.

#### Stockage

Les 2500 repas étaient stockés en chambre froide au siège de la FADS, avant que les stocks ne soient déplacés dans le stade annexe du Stade de France avec la location d'une chambre froide mobile, puis dans un local commercial prêté par un partenaire.

**Points d'attention sur le matériel et les équipements :**

- 1. La chaîne du froid doit être respectée :** ainsi nous veillons à ce que nos partenaires nous livrent les produits frais en camion réfrigéré, avant transfert en chambres froides, puis livraison en camion réfrigéré également.
- 2. Le lieu de stockage doit être adapté :** de plein pied, pour permettre l'arrivée des denrées en palette et en grande quantité, un espace suffisamment grand pour stocker plusieurs tonnes de denrées, doté d'un parking pour les camions.
- 3. Le travail de déchargement et de manutention :** salariés et bénévoles doivent être correctement équipés et formés (ex : chaussures de sécurité). Certaines activités telles que le déchargement avec un camion à haillon doivent être effectués par des professionnels formés et non des bénévoles.

**La chaîne collecte-stockage-livraison est extrêmement coûteuse en temps et en main d'œuvre :** briefing tous les matins des bénévoles, participation d'un responsable dès l'ouverture d'un nouveau site, etc. Besoin de s'adapter et de chercher des solutions jour après jour de la part de salariés de la FADS. La capacité de mobilisation des bénévoles a pris énormément de temps, nous avons recruté des nouveaux bénévoles sur toute la durée des activités. En tout, plus de 300 bénévoles ont participé aux distributions alimentaires durant 5 mois.

**Les chèques services restaient le mode de livraison le plus simple pour les équipes :** livraison bimensuelle, en voiture, sans charge lourde à porter, ni chaîne du froid à respecter, tout en laissant le choix aux personnes dans leur consommation. Au vu des sommes importantes en euros des distributions de tickets service, uniquement les salariés FADS et ACF géraient ces distributions.

*Livraisons sur site par les bénévoles*



### III. MISE EN OEUVRE

#### 1. Résumé des activités

Ci-dessous une chronologie des évènements qui met en valeur les activités déployées durant cette période :

##### **Mi-mars 2020 :**

- La Ville de Paris finance des paniers repas quotidiens dans Paris, nous en avons récupéré 1250 par jour ;
- Mise en lien avec 3 traiteurs fournisseurs pour un total de 950 repas supplémentaires. L'idée est de fournir 2 repas/jour/personne, via un financement additionnel de la Fondation de France ;
- Cartographie avec Action contre la faim (ACF) des sites où vivent des personnes précaires et constitution des listes des bénéficiaires ;
- Recherche du matériel (camions), du lieu d'activité (épicerie sociale FADS) auprès des partenaires ;
- Recherche et constitutions des équipes et des plannings bénévoles. Diffusion des fiches missions, recrutement de bénévoles avec des règles strictes : personnes en bonne santé physique, confinées seules ou avec des personnes non vulnérables, entre 18 et 60 ans.
- Mise en lien avec les associations locales intervenant déjà auprès des publics ciblés ;
- Mise en place de la logistique, de l'intervention des bénévoles et des règles d'hygiène ;
- Mise en place de procédures de distribution, de procédures sanitaires, de règles de sécurité ;
- 1 équipes de 3 salariés cadres, 2 agents logistiques et 2 salariés en insertion pour la FADS accompagné de ACF avec 1 coordinateur.

##### **24 mars 2020 :**

- Début du dispositif alimentaire, 7j/7, livraisons de paniers repas directement sur les lieux de vie des personnes ciblées ;
- 6 camions, 1 épicerie sociale avec chambre froide, 1 espace de stockage ;
- 2400 repas livrés tous les matins sur site ;
- 12 à 15 bénévoles par jour ;
- 24 sites de livraison : bidonvilles, squats, hôtels sociaux, CHU, distribution alimentaire, ESI, associations locales.

##### **13 avril 2020 :**

- Recrutement d'un coordinateur logistique, responsable d'approvisionnement puis responsable des livraisons et distributions parisiennes

##### **Mai 2020 :**

- Recrutement d'une coordinatrice logistique ;
- Réorganisation des livraisons en fonction des capacités des publics : paniers repas quotidiens et colis alimentaires hebdomadaires ;
- Soutien alimentaire aux associations de distributions ;
- Concentration des livraisons dans Paris et dans le 93 ;
- Ouverture d'un dispositif alimentaire pour les familles précaires dans le 19ème arrondissement de Paris, en lien avec la DASES et la DST Nord et 4 associations de quartier ;

- Renforcement des procédures de livraison en lien avec les associations locales et les institutions (mairies, départements, préfecture, association de terrain, etc.).

**Juin 2020 :**

- Mise en place de distribution de tickets services pour les bidonvilles du 93 en lien avec la préfecture du 93 ;
- Reprise avec des bénévoles des distributions de petits déjeuners.

**11 juin 2020 :**

- Déconfinement ;
- Arrêt du financement des traiteurs solidaires ;
- Recherche de nouveaux partenariats alimentaires et achats de denrées ;
- Arrêt du dispositif alimentaire du 20ème arrondissement.

**Juillet 2020 :**

- Mise en place d'un dispositif alimentaire pour les ménages précaires du 20ème arrondissement de Paris en lien avec la DASES et la DST Est et 3 associations de quartier ;
- Fin juillet : arrêt des distributions des paniers repas, des colis alimentaires et des tickets service ;
- Recrutement d'un coordinateur petits déjeuner en remplacement des congés des salariés en responsabilité.

**14 septembre 2020 :**

- Reprise de la distribution alimentaire de Barbès, 500 repas quotidiens, et ré-orientation des bénéficiaires vers des dispositifs de droits communs.

**25 septembre 2020 :**

- Arrêt du dispositif alimentaire Paris 20.

**15 novembre 2020 :**

- Arrêt prévisionnel de la distribution alimentaire de Barbès, reprise par la FADS le 14 septembre.

Dans un premier temps, avec l'aide d'Action Contre la Faim nous avons pu cartographier les lieux les plus isolés et en demande d'aide alimentaire. En plus de ce travail, nous avons bénéficié des signalements de lieux des divers partenaires pour de nouveaux sites en urgence alimentaire. Les interventions déployées ont été en grande majorité dans le 93 et dans le nord de Paris ([cf cartographie des sites en annexe](#)).

## 2. Les publics bénéficiaires et les associations soutenues

Nous avons livré différentes typologies de personnes et de sites :

- **Directement auprès des personnes sur leurs lieux de vie** : des habitats précaires et/ou informels, comme des squats, des bidonvilles, des terrains avec caravane.



En soutien aux associations de distribution alimentaire : Soupe populaire, les p'tits déj solidaires, Utopia 56, qui ont vu le nombre de leurs bénéficiaires largement augmenter en quelques semaines ;

Livraison de paniers repas.

- **Des lieux d'hébergements et d'accueil de personnes précaires** : CHU, Hôtels sociaux, salle de consommation à moindre risque, ESI ;



Des Associations de quartier, d'habitants ou des lieux municipaux qui n'étaient à l'origine pas acteurs de l'aide alimentaire mais le sont devenus face à l'ampleur de la crise alimentaire pendant le confinement. Il s'agissait d'associations sportives de quartier, de soutien scolaire, de parents d'élèves, majoritairement dans la Ville de Saint-Denis (93). Grâce à ces associations, nous avons pu faire le lien avec des populations exclues du droit commun, de par leur situation administrative.

Livraison de colis alimentaire

- **Des habitants du 19ème et 20ème arrondissement de Paris**, principalement des ménages parisiens logés et précaires.



Ces dispositifs ont été mis en place via les Directions Sociales Territoriales Nord et Est qui ont ciblé, avec des associations locales et des centres sociaux, des ménages déjà en précarité, qui, avec la crise sanitaire, ont ressenti le besoin urgent d'une aide alimentaire. Le but était de soutenir ces familles avec des colis alimentaires hebdomadaires et de les orienter si possible vers le système social de droit commun.

Livraison de colis alimentaire

Pour certains partenaires, nous avons élaboré un cahier des charges, notamment pour l'ensemble des paniers repas qui devaient être sans porc, certains halals, des paniers froids pour les personnes à la rue en incapacité de réchauffer leurs plats. Pour les denrées fraîches, l'approvisionnement régulier était en grande quantité de viandes et de fruits frais, aliments compliqués dans leur gestion.

### 3. Protocoles de distribution

Nous nous sommes appuyés sur les associations locales et leur connaissance des personnes qu'elles soutenaient déjà avant la crise. Pour chaque site, une association et/ou une personne référente a été présente au moins pour la première distribution. Cette première distribution s'effectue par des salariés, afin de former les bénévoles sur le protocole de distribution. Les protocoles et règles de distribution étaient clairement affichés sur le site de gestion logistique, à l'attention des bénévoles (*cf 2 protocoles de distribution présentés en annexe*). Les bénévoles, une fois formés, sont aptes à se déplacer seuls sur les sites de livraisons et former à leur tour les nouveaux bénévoles. Ce vivier de bénévoles était surtout composé d'étudiants ou de jeunes travailleurs.

Tous les matins, l'un des responsables salariés présent sur le site accueillait les bénévoles et rappelait les règles de sécurité et hygiène pour les distributions (*cf consignes de sécurité en annexe*). Les équipes étaient toujours composées de deux bénévoles. Chaque équipe avait un nombre de sites à livrer avec des consignes sur le nombre de personnes, le contact sur place, les modalités de livraison (*cf affiche d'information sur les modalités de distribution en annexe*). Le salarié restait sur le lieu de stockage pour coordonner les départs des bénévoles et des camions et assurer une présence en cas de problème.

Pour chaque site, le protocole de distribution était adapté aux personnes ciblées, à leur capacité à s'exprimer en français, à leurs conditions de vie, etc.

#### Livraison

En semaine 1, les repas quotidiens sont livrés tous les jours sur 18 sites par des équipes de deux ou trois bénévoles pour une tournée. Chaque tournée comprend plusieurs sites.

Voici le déroulé d'une journée :

1. 9h-9h30 : briefing des bénévoles, constitution des équipes ;
2. 9h30-11h : préparation des denrées et chargement dans les camions ;
3. 11h-14h/16h : livraison sur site ;
4. 14h : retour sur site, déjeuner et débrief des bénévoles.

Durant toute la journée, un responsable reste sur site pour coordonner les départs. 12 à 15 bénévoles sont mobilisés par jour.

Modalités d'intervention selon les types de lieux d'intervention				
Exemple de lieu	Type de public	Protocole de distribution	Avantages	Inconvénients
Squat/foyer	Personnes seules dans un logement collectif,	Un référent est contacté et chargé de la répartition. Distribution des denrées en vrac, à répartir entre les bénéficiaires par la personne référente	Limitation des contacts, intervention rapide.	Pression sur la personne référente, risque de captation par cette personne ou ses proches, gain de pouvoir sur la communauté pour le référent.
Hôtel social	Personnes hébergées dans un hôtel social.	Distribution des denrées en vrac, à répartir entre les bénéficiaires par la personne référente L'hôtelier est contacté, récupère l'ensemble de la nourriture et : - l'apporte directement aux personnes dans leur chambre OU -chacun vient se servir à l'accueil.	Limitation des contacts, intervention rapide	Pression sur la personne référente, risque de captation par cette personne ou ses proches. Gain de pouvoir pour l'hôtelier référent.
Distribution alimentaire	Personnes isolées, en rue ou sur un lieu d'accueil	Les personnes attendent en file et récupèrent leur repas. Les associations viennent chercher directement sur notre site de distribution les quantités désirées.	Equité entre les bénéficiaires, lien social, diffusion d'informations au public rencontré.	Risques de nombreux contacts, gestes barrières compliqués à respecter, temps consacré à la distribution plus long.
Bidonville	Personnes en ménages dans des campements non déclarés	Protocole ACF en bidonville, inspiré du protocole Médecins du monde. Distribution en main propre et à chaque ménage d'un colis alimentaire.	Equité entre les bénéficiaires, respect des compositions familiales	Nombreux contacts. Problèmes des ménages absents lors des livraisons, possibilité de laisser aux voisins en fonction des ententes mais risque de captation. Changement du nombre de personnes sur le site au fil des semaines lié aux mouvements de populations. Difficulté de suivi.

*Distribution de tickets service*

*Préparation des colis alimentaires*


## 4. Identification des besoins

### Les besoins alimentaires

Sur les différents sites, un questionnaire d'identification des besoins (*cf le questionnaire en annexe*) a permis de spécifier les possibilités d'intervention d'aide alimentaire sur chaque lieu : capacité d'accès à une cuisine, à un espace de stockage, à un accès à un réfrigérateur, à l'eau courante, etc. Le nombre de personnes sur site a pu être confirmé afin d'ajuster les quantités à livrer, le mode de livraison et les besoins spécifiques des publics rencontrés. L'objectif de cette identification des besoins était de faire correspondre un nombre de repas, le plus adapté possible à une population spécifique ayant des besoins et des préférences qui lui sont propres.

### Les besoins non alimentaires : eau, hygiène et assainissement.

Le questionnaire d'identification des besoins permet également de préciser les besoins en produits d'hygiène et d'accès à l'eau. 16 diagnostics en Eau, Hygiène et Assainissement en vue de prévoir des interventions ont également été menés sur le terrain sur des sites pré identifiés via ce questionnaire. Il a permis l'adaptation des interventions d'Action Contre la Faim, en coordination avec Médecins du Monde, Solidarité Internationale et Première Urgence Internationale :

1. 3 interventions sur des infrastructures d'accès à l'eau ont été menées par ACF sur les sites livrés par l'Armée du Salut ;
2. 14 interventions de distributions de produits d'hygiène sur des sites de l'Armée du Salut ont été menées par ACF.

Des informations complémentaires sur les interventions en Eau, Hygiène, Assainissement peuvent être délivrées à la demande en contactant l'équipe ACF à l'adresse suivante : [ct\\_paris@fr-actioncontrelafaim.org](mailto:ct_paris@fr-actioncontrelafaim.org)

### Cartographie et recensement

Les signalements de nouveaux sites en demande d'aide alimentaire sont remontés durant toute la durée du confinement et post confinement.

Étant donné que nous n'avons pas la capacité d'intervenir sur tous les sites, nous avons décidé de cartographier les besoins via le logiciel Power BI l'ensemble des lieux avec des données fiables que les différents acteurs associatifs, citoyens et institutionnels nous indiquaient. Ainsi, plus de 250 lieux ont été recensés à Paris et dans sa proche banlieue. Ce chiffre n'est pas représentatif de l'ensemble des zones dans le besoin. Ce travail de recensement et de mise à jour a été maintenu sur nos données pour montrer l'évolution de nos distributions alimentaires et leurs modalités (*cf différentes cartes représentatives en annexe*)

## IV. FIN DU DISPOSITIF

### 1. Suivi et adaptation

Afin d'assurer régulièrement l'adaptation du dispositif à la situation des personnes rencontrées, les bénévoles étaient chargés de faire remonter les informations en provenance des sites qu'ils livraient : des personnes ont pu rejoindre ou quitter le dispositif. Cela a été le cas notamment lorsque certaines structures d'aide alimentaire ont rouvert ou lorsqu'une solidarité de quartier s'est organisée, des sites ont ainsi pu sortir du dispositif, laissant leur place à d'autres zones ciblées.

Pour adapter au mieux notre réponse, nous avons en permanence collecté des informations grâce à un suivi sur le type de denrées alimentaires, les modalités, la fréquence des livraisons (cf le questionnaire de satisfaction en annexe):

1. Paniers repas quotidiens en priorité pour les personnes à la rue, hôtels sociaux, ESI, accueils de jour ;
2. Colis alimentaire hebdomadaire pour les personnes en capacité de cuisiner, conserver et stocker les aliments : bidonvilles, squats, logements sociaux. Ces colis alimentaires ont été mis en place dès que l'approvisionnement en denrées sèches a été possible. Les colis livrés sont basés sur des rations alimentaires prenant en compte la nutrition développées par l'équipe ACF (*cf rations ACF en annexe*).
3. Distribution de tickets service bimensuelle en priorité pour les personnes autonomes en capacité de faire leurs courses notamment dans les bidonvilles du 93.

Sur 50 lieux livrés, une aide adaptée aux capacités de cuisiner, stocker des denrées sèches et stocker du frais a pu être proposée. Cette aide a pris en compte les régimes alimentaires spécifiques et une attention particulière a été apportée à certains publics : femmes, enfants, nourrissons, personnes âgées, personnes en situation de handicap et autres problèmes de santé. Les bénévoles font remonter ces observations à leur retour de la distribution.

Des menus sans porc ou halal ont été réservés aux personnes de confession musulmane, des repas mous ont été livrés pour les personnes à la rue ayant souvent des problèmes de dentition.

Un questionnaire de suivi de satisfaction a donc été réalisé par les équipes de ACF sur 16 lieux, auprès de 41 personnes référentes de ménage ou personnes seules. 6 référents communautaires ont aussi été interrogés. En complément, un questionnaire de suivi et de satisfaction spécifique pour les personnes recevant des tickets services a été réalisé auprès de 6 référents ménages, sur 5 sites.

Enfin, dans le cadre des distributions de colis alimentaires dans le 20ème arrondissement, à la demande des services sociaux de l'arrondissement et de la FADS, une enquête spécifique a été réalisée auprès de 44 personnes référentes de ménage. (*cf Rapport d'intervention ACF Dispositif Paris 20<sup>ème</sup>*)

Les comptes rendus de ces enquêtes formulent des recommandations, que l'on retrouve en conclusion de ce rapport. Une partie d'entre elles ont permis d'adapter l'intervention, sur les modalités de l'aide et sur le contenu des colis alimentaires. Les comptes rendus sont disponibles à la demande, en contactant : ct\_paris@fr-actioncontrelafaim.org

## 2. Stratégie de sortie

Face à la diminution des financements, au manque de bénévoles, des limites d'approvisionnement, de l'indisponibilité de lieu de stockage, le dispositif alimentaire ne peut fonctionner au-delà de septembre. De plus, ce dispositif d'urgence mis en place pour et pendant le confinement n'avait pas vocation à se pérenniser.

Le dispositif avait pu aider des personnes non habituelles de l'aide alimentaire. La reprise économique bien que faible et pas au niveau habituel suite au déconfinement offre des perspectives pour les travailleurs informels, dans des mesures différentes selon la nature de l'activité exercée.

Pour tous les lieux de distributions, une information aussi claire que précise a été diffusée concernant l'arrêt des distributions. Il s'agit alors d'orienter les personnes vers les distributions qui rouvrent si elles en expriment le besoin. Il s'agit aussi de développer un plaidoyer commun et inter-associatif au niveau des institutions locales et étatiques sur la situation de ces personnes. Afin de permettre aux non-recourants aux aides sociales de le devenir et intégrer les exclus à une aide alimentaire qui leur correspondra le mieux.

Dans cette démarche, ACF et la FADS proposaient des documents d'orientation (*cf un exemple en annexe*) vers les structures ouvertes dans chaque ville et informaient les acteurs institutionnels et associatifs de l'orientation de ces publics et de leurs situations.

## CONCLUSION et RECOMMANDATIONS

### Conclusion

**Cette plateforme alimentaire a mis en lumière de nombreuses typologies de populations**, mises en marge de l'action sociale et du droit commun, qui survivent par elles-mêmes, dans des conditions de vie précaires voir extrêmes pour certains :

- Les personnes vivant en bidonville, en squats, qui sont éloignées du reste de la société civile et du secteur associatif, et qui pour certaines, n'ont pratiquement aucun contact avec la population française mise à part quelques associations spécialisées. Parmi eux, beaucoup d'enfants et de personnes âgées, de travailleurs non déclarés.
- Des foyers précaires, à Paris mais aussi éloignés du système social. Ces populations, à priori intégrées à la société, sont rapidement tombées en urgence alimentaire et ont bénéficié des dispositifs alimentaires d'urgence gratuits à l'origine pensés pour des personnes à la rue.

Cette plateforme alimentaire a également mis en lumière une coordination associative et institutionnelle très forte soutenue par une partie de la société civile : entraide associatives, soutien services municipaux et étatiques, dons et fonds d'entreprises privées.

L'élan bénévole a également été considérable et nous avons pu nous appuyer sur de nombreux citoyens pour mettre en œuvre nos actions. Nous pouvons donc constater qu'en temps de crise, des actions qui semblaient impossible auparavant peuvent émerger très rapidement, grâce à un élan collectif et pluridisciplinaire de l'ensemble des organismes, privés, publics, associatifs, civils et institutionnels pour œuvrer au bien commun et à la prise en charge des populations les plus pauvres.

Ce déploiement a tout de même un coût en termes d'investissement physique et psychique des équipes salariées et parfois bénévoles :

1. Le rythme extrêmement soutenu de travail : le dispositif est mis en place en même temps d'être pensé, il faut donc très régulièrement réadapter les procédures et faire preuve d'ingéniosité pour solutionner rapidement les problèmes qui se posent.
2. Le mouvement de panique général devant une situation exceptionnelle de pandémie, les normes sanitaires à respecter et la crainte de tomber malade, salariés, bénévoles comme bénéficiaires.
3. Les retombées psychiques devant la précarité des bénéficiaires, toujours plus importante et intense au fil des semaines.

Pour finir, ce dispositif d'urgence a permis de soutenir durant six mois des populations précaires, en leur fournissant de manière régulière des denrées alimentaires. Ainsi, nous avons contribué, grâce à une coordination de divers acteurs, à fournir une aide alimentaire à plus de 1500 personnes. Cependant, une fois le confinement terminé, comment continuer à soutenir ces populations très précaires ? La difficulté majeure est l'arrêt, parfois abrupt, de ces distributions pour diverses raisons : arrêt des financements, moins de bénévoles par la reprise des activités économiques, récupération des lieux (réouverture au public des gymnases), impossibilité pour les associations de poursuivre ces dispositifs d'urgence par manque de salariés, financement et conditions pérennes. Ce dispositif n'avait pas à l'origine de date de fin mais malgré le déconfinement, les populations précaires le restent et souffrent encore des conséquences de la crise. L'enjeu dorénavant est de proposer des solutions pérennes pour ces personnes et de poursuivre un travail avec l'ensemble des acteurs impliqués lors du confinement.

### Recommandations

L'intervention menée par la FADS et appuyée par ACF est riche en enseignements. Les outils développés et présentés en annexe peuvent servir à la mise en place d'un dispositif similaire ou reprenant une partie de ce modèle.

### Coût des interventions

Une intervention d'aide alimentaire en contexte Covid-19 requiert beaucoup plus de précautions, d'espaces et de matériels qu'une intervention classique.

Un fonctionnement basé sur des bénévoles nécessite une perpétuelle formation :

1. Aux interventions d'aide alimentaire ;
2. À la sécurité physique et morale ;
3. Aux gestes barrières.

Un tel volume d'intervention n'est pas gratuit, bien que basé sur de la mise à disposition de matériel et de locaux par les partenaires :

1. Coût des repas et denrées, même pour les denrées "récupérées" ;
2. Heures de travail gratuit valorisables ;
3. Camions, locaux, besoin logistique,
4. Matériels de protection (masque, gel hydro-alcoolique, gants) ;
5. Papeterie ;
6. Frais de transports des bénévoles ;
7. Mise à disposition de salariés associatifs dédiés à d'autres projets.

Les financements, qu'ils soient publics ou privés, doivent être à la hauteur des objectifs d'un projet, afin de permettre aux équipes de travailler dans des conditions correctes.

### Connaissance des publics

Garder le lien avec les associations qui connaissent le mieux les publics rencontrés.

Une coordination inter-associative est importante pour éviter des doublons ou de laisser des zones blanches. Les contacts créés durant cette crise doivent être conservés et les partenariats doivent être poursuivis.

Il est nécessaire de mettre en place dès le début des listes de bénéficiaires et de les tenir à jour : composition familiale, besoins spécifiques, préférences alimentaires.

L'intervention peut permettre d'évaluer la situation des personnes et leurs besoins : santé, eau, hygiène et assainissement, accès aux droits, nourriture, logement...

Prendre en compte les besoins des personnes pour délivrer l'aide via la modalité la plus adaptée.

En période de crise et en situation d'urgence, des solutions doivent être trouvées pour permettre à ces populations exclues du droit commun d'accéder à tous les services à destination des personnes précaires.

### Modalité d'intervention

Lorsque l'on livre des repas quotidiens à des personnes qui peuvent cuisiner, une partie des ingrédients n'est pas consommée et est perdue.

Les chèques services sont le mode de livraison préféré des bénéficiaires. Ces chèques apportent la plus grande autonomie alimentaire et sont l'aide la moins stigmatisante qu'une aide en nature. C'est l'aide la plus digne que nous puissions apporter. La logistique de distribution de ces chèques est également la plus simple : pas besoin d'espace de stockage, de chaîne du froid, nombre de livraisons plus faible. Dès que possible, systématiser une livraison de chèques service ou autres solutions de transferts monétaires.



## 5. ANNEXES

### Ticket de distribution

 <b>ACTION CONTRE LA FAIM</b>		Ticket de distribution
<u>Nom du chef de ménage :</u>		
Nb femmes :		
Nb hommes :		
Nb enfants : - de 2 ans :                      / de 2 à 18 ans :		

### Carte de bénéficiaire

Carte de distribution alimentaire	LOGO de l' <u>asso</u> :		
Nom du site : Nom du chef de famille : Taille de la famille :			
1	2	3	4
5	6	7	8

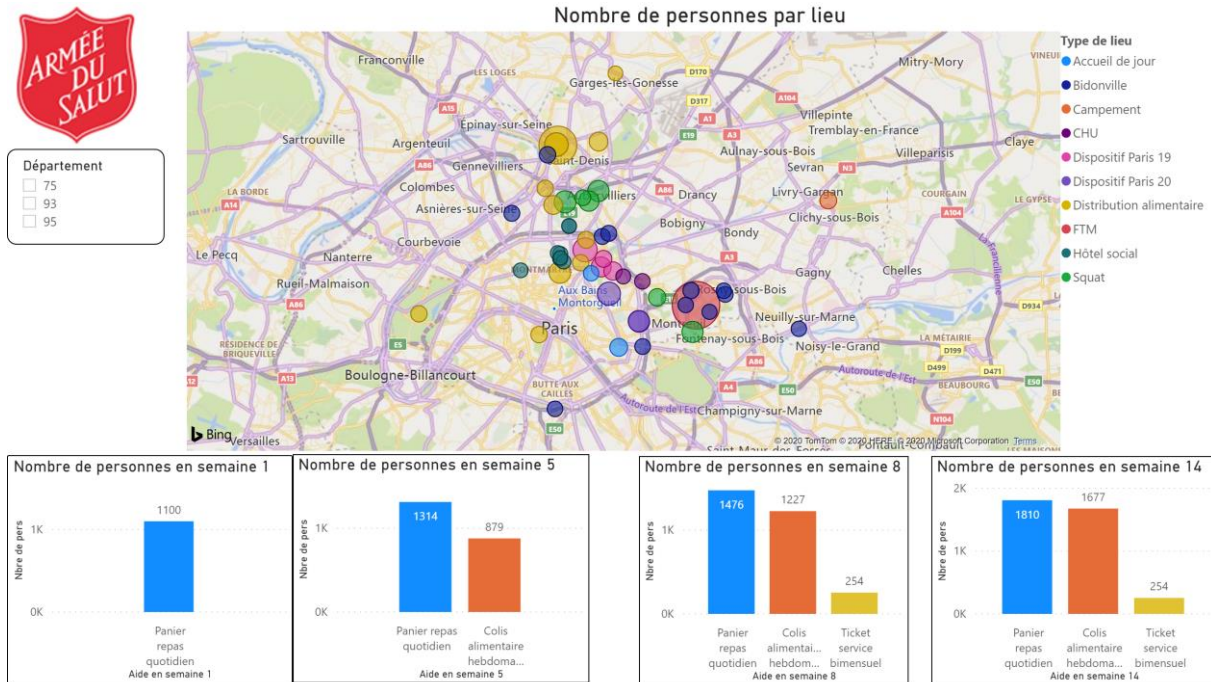
**Rations de base pour personnes pouvant cuisiner et stocker des denrées**

RATION A BASE DE RIZ	Ration quotidienne par personne	Ration hebdomadaire par personne
	g/person/day	en g
Tomate ou sauce tomate en conserve	60	420
Pain	60	420
Huile végétale (olive, colza, tournesol)	30	210
Thon en boite	100	700
sel	5	35
Riz	200	1400
Légumes verts (épinards...)	60	420
Lait	200	1400
Poulet/viande	150	1050
Yahourt	150	1050
Oignons	100	700
Carottes (légumes, non verts)	100	700
<b>TOTAL</b>	<b>1 215</b>	<b>8505</b>

RATION A BASE DE PATES	Ration quotidienne par personne	Ration hebdomadaire par personne
	g/person/day	en g
Tomates (ou sauce tomate) en conserve	60	420
Pain	60	420
Huile végétale	30	210
Thon en conserve	60	420
Sel	5	35
Pâtes	200	1400
Légumes verts (épinards...)	60	420
Lait	200	1400
Poulet/viande	150	1050
Yahourt	150	1050
Pommes de terres	200	1400
Carottes, légumes non verts	100	700
Oignons	100	700
<b>TOTAL</b>	<b>1 375</b>	<b>9625</b>

## Cartographies des interventions du dispositif d'urgence

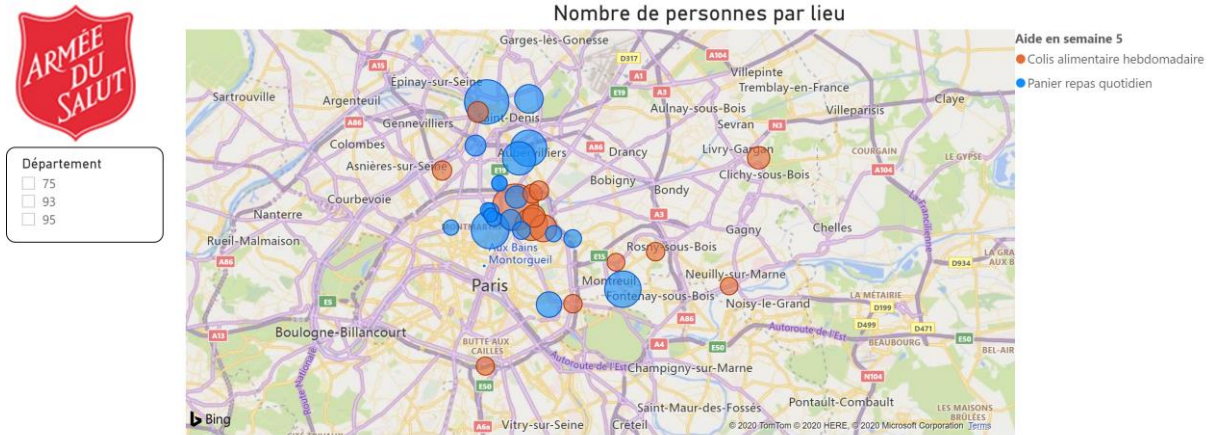
- Cartographie générale



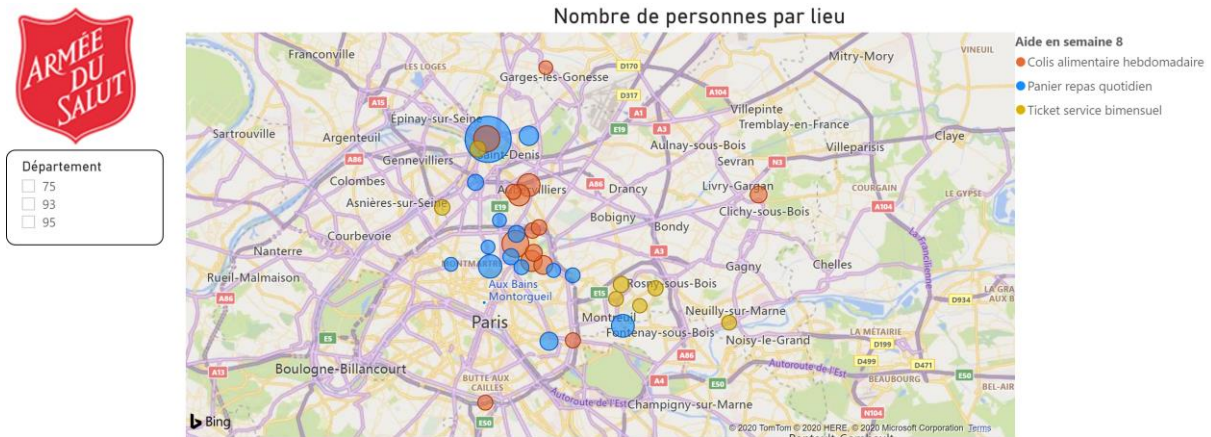
- semaine 1 - panier repas



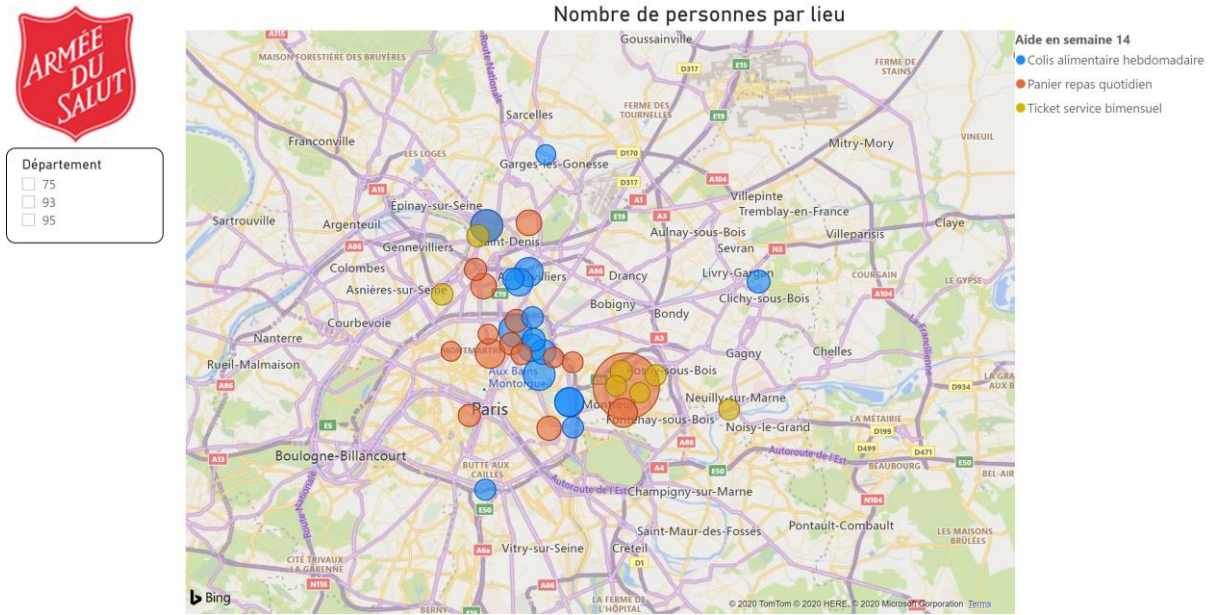
- Passage au colis alimentaire - semaine 5



- Passage en tickets services et intégration familles du 19ème - semaine 8



- Intégration des familles du 20ème - semaine 14



## Exemple de visuel d'orientation



### Services disponibles Romainville



#### Centre Municipal de Santé Louise Michel

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi : 9h  
12h30 / 14h 17h30  
Samedi : 9h 12h  
9<sup>h</sup> rue Saint Germain  
Till Bus Floreal  
Sur RDV: 0141831770

#### MÉDECINS DU MONDE

Lundi au dimanche 9h à 17h  
Pour les personnes sans domicile. Interprètes :  
arabe, pachto, dari. Déplacement  
07 86 46 13 90

#### Centre de PMI Veuve-Aublet

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30  
12, rue Veuve-Aublet  
105 Mairie de Romainville  
129 Mairie de Romainville  
01 71 29 24 10

#### Centre de PMI Parat

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30  
Rue du Docteur-Parat  
318 Chantaloups  
01 71 29 24 05



#### Secours Populaire

Samedi 9h 12h  
188 rue Jean Jaurès  
129 545 Rue de Romainville  
S'inscrire sur [romainville@sppf93.org](mailto:romainville@sppf93.org)  
0141506240



#### CCAS Romainville

Place de la liberté  
A vérifier conditions et horaires d'accès au 01  
49 15 54 14  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12 h et de  
13H30 à 17H



#### SERVICE SOCIAL DÉPARTEMENTAL

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de  
13h30 à 17h  
17, rue Carnot, 93230 Romainville  
105 Mairie de Romainville  
129 Mairie de Romainville  
01 71 29 57 80

#### CEDRE

Lundi au jeudi de 9h à 17h  
Informations, conseils, demandes  
d'orientation  
06 22 12 23 85

#### CIMADE ÎLE-DE-FRANCE

Lundi 14h30-17h30 et mercredi 9h30-12h30  
Information sur l'asile et les titres de séjour :  
Aide pour les recours d'urgence Dublin, OQTF,  
IRTF  
01 40 08 05 34  
[poste-idf@lacimade.org](mailto:poste-idf@lacimade.org)

# PROCÉDURES POUR LES DISTRIBUTIONS – MISSION FRANCE

## PROTOCOLES SUR LES PRÉCAUTIONS À METTRE EN ŒUVRE LORS DE LA DISTRIBUTION

### Principes clés

- L'installation du point de distribution doit se faire à une distance éloignée de la zone de vie (100 mètres)
- Il est impératif de respecter la distance de deux mètres pour les personnels intervenant sur zone entre et les populations prises en charge.
- Chaque personnel devra disposer de son gel hydro alcoolique.
- Le port de gants n'est pas recommandé pour se protéger du COVID-19 dans les lieux publics. Le fait de se laver les mains régulièrement protège mieux contre la COVID-19 que le port de gants en caoutchouc. Le virus peut se trouver sur les gants et il y a un risque de contamination si vous touchez le visage avec les gants.
- Le port du masque avec les principes clés expliqués ci-dessous :

### Quand mettre un masque ?

- Au regard de la très forte contagiosité du virus, de l'incidence particulièrement chez ces populations précaires, et de la potentielle difficulté à appliquer un respect strict de la distance sociale si les équipes restent quelques heures sur place : **il est recommandé aux personnels et bénévoles de porter un masque. Celui-ci devra être mis à l'arrivée sur place et ne pas être manipulé une fois positionné. Il devra être changé toutes les 3 heures.**
- Le port de masque est également obligatoire pour une personne bénéficiant de l'intervention présentant des symptômes respiratoires.

### Quel masque ?

Les Masques chirurgicaux norme IIR (rectangulaire plat avec plis. Minimum 3-plis avec au moins 95% de filtration, avec une barre de nez en aluminium le long de la bande absorbante (EN 14683 Type I ou II, ASTM F2100, ou équivalent).



### Comment utiliser un masque ?

- Avant de mettre un masque, se laver les mains à l'eau et au savon ou passer une solution hydro alcoolique
- Appliquer le masque de façon à recouvrir le nez et la bouche et veillez à l'ajuster au mieux sur votre visage
- Lorsque l'on porte un masque, éviter de le toucher ; chaque fois que l'on touche un masque usagé, se laver les mains à l'aide d'une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon
- Lorsqu'il s'humidifie, le remplacer par un nouveau masque et ne pas réutiliser des masques à usage unique
- Pour retirer le masque : l'enlever par derrière/par les attaches ne pas toucher le devant du masque; le jeter immédiatement dans une poubelle fermée ; se laver les mains avec une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon

### Gestion des déplacements et des mesures post-distributions pour les équipes

#### Déplacement

Il est recommandé de se déplacer pour se rendre sur le lieu de la distribution soit en vélo, à pied, ou bien via un véhicule individuel ACF.

Si le déplacement à vélo, à pied ou via un véhicule individuel n'est pas possible, alors :

- Le taxi reste la priorité n°1 et le moyen le plus sûr : port du masque à l'intérieur et utilisez une solution hydro- alcoolique.
- Pour transports en commun, Si plus de 10 personnes sur le quai à l'arrivée ou qu'il y a trop de monde monte dans la rame, il est préférable de prendre un taxi.

Rappel : nécessité d'utiliser la solution hydro-alcooliques régulièrement et de laver vos vêtements tous les soirs ainsi que la désinfection des chaussures.

#### Procédures post-distribution

- Si utilisation d'un véhicule ACF, celui devra être désinfecté après chaque utilisation.
  - Désinfecter l'intérieur du véhicule avec une solution chlorée à une concentration de 0,5% ; ou bien avec de l'eau de javel 0,5%. Un pulvérisateur pourra être utilisé, notamment pour les sièges ayant un revêtement en plastiques.
  - Laisser agir pendant 10 minutes ;

Rincer à l'eau claire et laisser sécher à l'air.

- Le matériel utilisé pendant la distribution (tables, chaises, point de lavage de main etc.) sera désinfecté avec des lingettes désinfectantes ou produit désinfectant contenant du chlore ou de l'eau de javel.
- Le téléphone portable des personnels sera également désinfecté.
- Concernant les personnels lors de leur retour à la maison, les chaussures devront être désinfectées avant d'entrer dans la maison, les habits retirés puis mis dans un sac. Ensuite ces habits seront lavés à une température de 40°C.

## Les étapes de la distribution (Un plan est disponible en annexe)

### 1. Réception (démarrage de la queue)

- Si affichage possible, fournir des informations à travers des affiches en pictogrammes sur :
  - Promotion d'une bonne hygiène <https://www.who.int/images/default-source/health-topics/coronavirus/social-media-squares/blue-3.png>
  - Lavage de mains <https://www.who.int/images/default-source/health-topics/coronavirus/social-media-squares/blue-2.png>

Afficher tant que possible les informations en différentes langues selon la population présente identifiée.

Une table d'accueil sera positionnée afin de permettre de garder gardant 2 mètres de distance avec les personnes bénéficiant de l'intervention et l'employé. Un gel hydro alcoolique sera disponible pour le personnel assurant la réception.

A cette station sera mis en place :

- Une station de lavage des mains avec du savon et de l'eau, ou des distributeurs de désinfectant pour les mains (l'eau et le savon restent la solution à privilégier). Demander à tout le monde de se laver les mains avant d'entrer dans la file d'attente. Si l'affichage est possible, afficher les informations concernant le lavage de mains de l'OMS/WHO cité ci-dessus.
- Un rapide triage sera organisé pour chaque personne : Posez les questions suivantes :
  - Avez-vous eu des contacts récents avec des personnes testées positives pour le Covid-19 ?
  - Avez-vous une toux récente, de la fièvre ?
  - De manière générale, observez-vous des signes de toux, éternuements et difficultés à respirer ?

Si une question ou observation reçoit une réponse affirmative, la personne sera considérée comme nécessitant une éventuelle prise en charge. Cette personne doit être isolée et un masque devra lui être fourni. Elle sera installée dans une zone à l'écart en essayant d'être le moins stigmatisant possible. Cette personne devra être référée après la distribution vers une structure qui aura été préalablement identifiée.

- Les procédures de nettoyages et désinfections de la table et du point de lavage de main doivent se faire à la fin de la distribution ou si la distribution dure plus d'une heure, toutes les heures. Utilisez des produits désinfectants à base d'eau de Javel ou de chlore qui peuvent être disponibles sous formes de lingettes.

*Log : 1 table pour le lavage de mains + Lave main + Savon (fortes probabilités de présence de souillures sur les mains la solution hydro alcoolique n'est donc pas suffisante) + Affichage informations sur lavage de mains*

*RH : 1 personne reste présente, capable de parler dans la langue.*

## **2. Zone d'isolement**

- Il est important que cette zone comporte une ou deux chaises et une table pour que la personne s'assoit et qu'un personnel puisse également être présent. Cette zone devra être un peu l'abri des regards dans la mesure du possible afin de pas favoriser la stigmatisation. L'objectif est de pouvoir le servir rapidement afin de le référer. Une fois le site de référencement identifié il est également nécessaire de prédéfinir comment les personnes peuvent s'y rendre et les précautions à appliquer. Dans le cas où les personnes ont été contactées avant la distribution, il est bien de décrire les symptômes pour éviter que les personnes venant au centre ou ne soient pas surpris de cette procédure.
- Un gel hydro alcoolique sera à la disposition de ce personnel.
- Les procédures de nettoyages et désinfections de la table doit se faire au départ de chaque suspect. Produits désinfectants à base d'eau de Javel ou de chlore qui peuvent être disponibles sous formes de lingettes.
- Un stock de ration doit être présent dans la zone d'isolement afin que la personne puisse repartir au plus vite sans attente.
- Des masques seront à disposition du personnel afin qu'il en soit donné un à la personne présentant des symptômes. Le port de masque est également obligatoire pour une personne bénéficiant de l'intervention et présentant des symptômes respiratoires.

*RH : 1 personne le/la conseille – Si possible personnel soignant*

*Logistique : Table + chaise(s) / tabouret(s) + solution hydro alcoolique 100ml pour cas suspect+ masque*

## **3. File d'attente**

- Demander aux personnes de garder 2 mètres de distance minimum (effectuer un marquage au sol et utiliser des bandes déroulantes pour marquer les couloirs d'attente si possible).
- Un des personnels devra être en charge de veiller à ce que cette consigne soit respectée.

## **4. Wait and go**

Cette station comportera une table avec un personnel qui donnera l'autorisation pour se rendre au point de distribution afin d'éviter un engorgement au niveau du point de distribution.

- Une station de lavage des mains avec du savon et de l'eau, ou des distributeurs de désinfectant pour les mains sera positionné. Demandez à tout le monde de se laver les mains avant de passer au point de distribution.

S'il n'est pas possible d'avoir 2 stations de lavage de mains (1 à la réception et 1 à la Wait & Go) il est préférable de garder celle présente dans la zone Wait & Go,

*Logistique : 1 table pour le lavage de mains + Lave main + Savon ou solution hydro alcoolique si un premier lavage de mains a été effectué à la réception. Affichage Informations sur Lavage de mains*

*RH : 1 personne*

*RH : 1 personne*

## **5. Point de distribution**

- 1 ou plusieurs tables seront disposées pour assurer la distribution, l'espace doit être organisé pour s'assurer d'avoir 2 mètres de distance entre le personnel et les personnes bénéficiant de l'intervention. Il est important de rappeler qu'il ne doit pas avoir de contacts physiques.
- Les rations peuvent être disposées sur une table derrière les personnes en charge de la distribution. Un bénévole est en charge de mettre les rations à disposition selon les flux des personnes, lui/ elle seul(e) peut aller chercher les sacs dans le stock, il/elle peut aussi suivre le nombre de ration distribuée sur une feuille.
- Une solution désinfectante devra être disponible pour les personnels qui assurent la distribution.
- Informer les personnes de la présence de poubelles après la sortie de la distribution pour jeter les déchets de la distribution.
- Les procédures de nettoyages et désinfections doivent se faire toutes les heures. Utilisez des produits désinfectants à base d'eau de Javel ou de chlore qui peuvent être disponibles sous formes de lingettes.
- S'assurer d'avoir si possible des poubelles fermées ou un dispositif identifié servant de poubelles pour les mouchoirs souillés, lingettes et déchets issues de la distribution.

*RH : x personnes pour la distribution*

*Logistique :*

- *x tables*
- *Lingettes désinfectantes à base d'eau de javel.*
- *Gants / solution hydro alcoolique*

## 6. Sortie de la distribution

- Le circuit devra permettre une sortie différenciée de l'entrée de la distribution.
- S'assurer d'avoir des poubelles fermées sur le site.

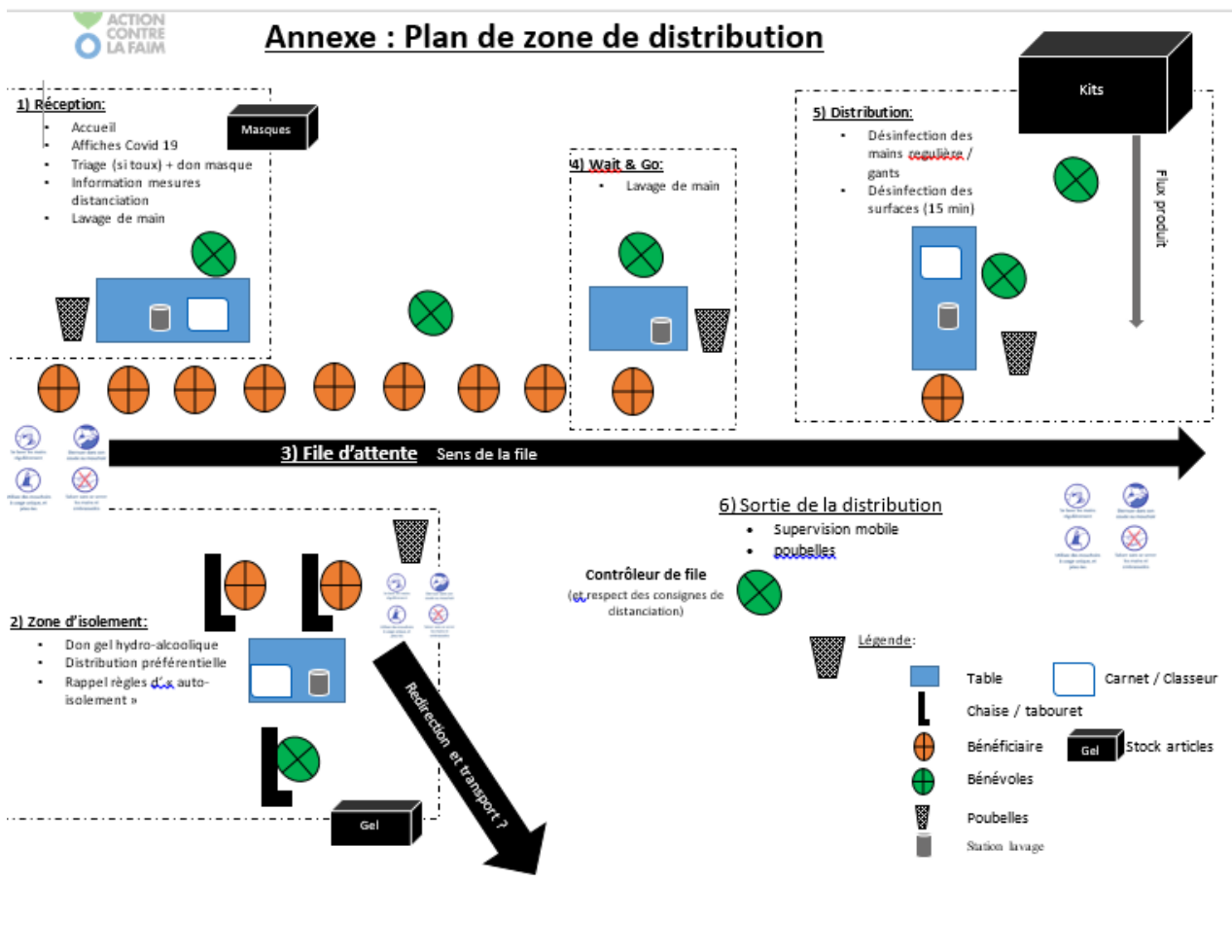
## RECAPITULATIF DES MOYENS LOGISTIQUES ET HUMAINS

Logistiques	<p>2 stations de lavage de mains avec savons  Solutions hydro alcoolique pour distributeurs (gros flacon) point de distribution  Solution hydro alcoolique pour le personnel à la réception, wait and go et à la partie isolement.  Lingettes désinfectantes à base d'eau de javel ou de chlore  4 Tables  6 chaises  5 poubelles  4 Affichage et panneaux  Gants  3 cahiers pour enregistrements des bénéficiaires  Masques chirurgicaux norme IIR (rectangulaire plat avec plis. Minimum 3-plis avec au moins 95% de filtration, barre de nez en aluminium le long de la bande absorbante (EN 14683 Type I ou II, ASTM F2100, ou équivalent)</p>
RH	<p>1 personne réception  1 personne Wait and Go  X personnes distribution  1 personne pour l'isolement</p>

1 personne qui supervise

## ACTION PLAN

- Briefing du personnel sur la mise et retrait des gants pour les personnes qui assurent la distribution.
- Formation sur le COVID-19
- S'approvisionner pour avoir les matériels listés.
- Possibilité de faire un planning de distribution par site, avec le nombre de personne à servir afin de prévenir ceux-ci en amont par téléphone : les mesures à prendre, une personne seule par foyer (sauf si personne incapable de se déplacer ou enfants. Il peut être bien de prévoir une plage horaire dans planning pour cas spécifique qui peut prendre plus de temps à gérer). Cela peut aider à gérer le flux de personnes et donner des informations avant que les personnes arrivent sur le site.



## Protocole de distribution bidonville

# LA PRÉPARATION À LA DISTRIBUTION DES BIDONVILLES

### Les listes de distribution

#### **Marche à tenir :**

- Contacter le point focal du site, personnes de la communauté, association connaissant le site, informer du projet de distribution alimentaire
- Croiser les données, si possible aller sur le site rencontrer les personnes en ayant convenu d'un rendezvous avant
- Établir une liste de distribution
- Faire les cartes de distribution, rendez téléphonique avec lieu et heure, une personne par ménage présente
- Distribuer les cartes aux bénéficiaires, et sensibilisation **Message de sensibilisation :**
- Rappel des mesures sanitaires : lavage des mains obligatoires, respect distance de sécurité, calme, écoute. Si une personne présente les symptômes, elle ne doit pas venir sur le site.
- Qui est chargé de la distribution : le nom de l'association responsable, origine de la nourriture distribuée.
- Organisation de la distribution. Qui doit venir collecter la nourriture : une personne par ménage, la ration peut être lourde si besoin d'aide la personne aidant doit se tenir à distance de la file d'attente et ne pas être sur le site, elle pourra aider à la sortie du site.
- Les cartes : une carte par famille, si la carte n'est pas présentée pour la distribution la ration en sera pas donnée,
- Respect des règles défini sinon la distribution sera arrêtée,
- Une communication régulière avec le public aide à prévenir la transmission,
- Il faut informer sur les symptômes de COVID, ses modes de transmission et les différends,
- Facteurs de risques associés tout en évitant la stigmatisation ou la discrimination envers la population malade ou à risque.

#### **Mise en place de cartes de distribution**

- Visite sur le site : discussion avec soit un représentant identifié, soit un groupe de personne (max 4), il faut limiter le nombre de personne ;
- Prendre le nom et numéro de téléphone de la personne référente sur le site, attention à bien identifier cette personne : en posant des questions, croiser les infos avec autres personnes sur site et autres acteurs de la zone ;
- Si possible demander aux autres acteurs la liste des sites et noms des personnes référentes ;
- Prendre le nombre de famille présente et le nombre de personne par famille ; Si pas possible de voir les familles : demander un numéro de téléphone pour les familles (même si pas le temps de vérifier/ téléphoner) ;

- Décrire les mesures barrières face au virus à respecter pour toutes les opérations de la part de tout le monde ;
- Description du colis alimentaire, contenu, nombre de jour de ration contenu dans le colis, nombre de personne que le colis comprend ;
- Le jour et l'heure ;
- Impératif de respecter les mesures sanitaires, si pas respecter = arrêt de la distribution ;
- Une personne par ménage sur le lieu de distribution avec la carte ;

### Proposition de préparation des colis « vrac semaine » plutôt que des colis repas quotidiens

La ration alimentaire doit au maximum suivre les standards nutritionnels, c'est-à-dire 2 100 kCal/Jour/ Personne, le calcul peut se faire via l'outil NutVal.

(À télécharger sur : <https://www.nutval.net/2007/05/downloads-page.html>)

Si des aliments ne sont pas disponibles en stock, ils peuvent être remplacés par des denrées appartenant aux mêmes catégories. Les fruits ne sont pas pris en compte.

Afin de distribuer de rapidement et de limiter les contagions, les colis peuvent être préparés en amont.

Afin de simplifier et de réduire les tensions vis-à-vis des quantités alimentaires : on peut préparer 2 types de colis : des colis pour les familles de moins de 5 personnes et des colis pour les familles de plus de 5 personnes Ci-dessous un exemple de colis familiaux :

Pour une famille de 1 à 5 personnes :

Denrées alimentaires	Quantité par personne/ jour(gr)	Quantité par famille/semaine (kg)
Pomme de terre	200	7
Huile de colza <sup>1</sup>	40	1,5
Oignons	30	1
Sel	5	2
Viande	100	3,5
Pâte alimentaire	300	10
Carottes (légumes de saison disponible)	100	3,5

Pour une famille de plus de 5 personnes :

<sup>1</sup> Ou huile végétale à l'exclusion de l'huile de palme

Denrées alimentaires	Quantité par personne/ jour(gr)	Quantité par famille/semaine (kg)
Pomme de terre	200	14
Huile de colza <sup>2</sup>	40	3
Oignons	30	2
Sel	5	4
Viande	100	7
Pâte alimentaire	300	20
Carottes (légumes de saison disponible)	100	7

Suivi les arrivages la composition des colis peuvent varier, il faut essayer d'avoir les mêmes compositions surtout les mêmes types d'aliments sur un même site durant une distribution, afin d'éviter des jalousies.

Les colis peuvent être emballés dans des sacs/ cartons, une fois préparés ils ne sont plus manipulés sauf pour chargement dans véhicule et déchargement.

**Les colis doivent être rangés par point de distribution, cad par bidonville selon le nombre de personne à toucher dans celui-ci.**

**Les quantités des denrées peuvent être adaptées selon le conditionnement afin d'éviter les paquets ouverts.** ANNEXE 5 : EXEMPLE DE RATION ALIMENTAIRE

### Plan de distribution :

Point de distribution	Date de distribution	Nombre de famille de 1 à 5	Nombre de famille de + 5	Nombre Total de colis à distribuer	Personne en charge distribution
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

<sup>2</sup> Ou huile végétale à l'exclusion de l'huile de palme

Pour avoir un peu de marge afin de couvrir des populations non enregistrées, on pourra pourvoir 10 additionnelles à chaque distribution.

Pour la préparation des colis, les équipes doivent appliquer les mêmes mesures sanitaires.

## LA DISTRIBUTION

### Principes clés

#### Préparation du site de distribution :

- Affiches gestes barrières en couleur
- Distance 1 mètre minimum entre chaque personne sur site
- Délimitation de la zone (ruban de balisage, cagettes, cônes...)

Les différentes zones de distribution doivent être lisibles par tous, il est nécessaire de repérer les lieux avant la distribution pour s'assurer que l'espace suffisant par rapport aux nombres des personnes attendues. Il doit y avoir une zone de stockage (le véhicule), une zone de distribution (avec une table pour maintenir distance), une zone d'attente.

- L'installation du point de distribution doit se faire à une distance éloignée de la zone de vie (100 mètres).
- Il est impératif de respecter la distance de sécurité pour les personnels intervenant sur zone entre et les populations prises en charge.

Le lieu doit être à proximité du camp, mais à l'écart pour permettre aux véhicules de se garer et d'avoir l'espace devant pour accueillir les personnes. Le site doit être identifié en amont, avec le point focal du site ou des personnes de la communauté. L'installation du site (rubalises, marquage, emplacement du véhicule,) est une étape importante qui doit être faite sérieusement avec le temps nécessaire.

- Réduisez le temps d'attente en planifiant correctement la distribution,
- Réduisez le nombre de personnes mobilisées par activité et par date,
- Prévoyez plusieurs cycles de distribution en une seule fois (selon les publics cibles, par exemple si ceux-ci peuvent stocker facilement les denrées alimentaires en bonne condition, alors il est préférable pour éviter les contacts de faire moins de distribution),
- Réduisez ou annulez les évaluations si elles ne sont pas absolument nécessaires.

### Les ressources humaines

Définir le nombre de personnes nécessaires selon taille du site en amont, maximum 4 personnes.

#### Rôles et responsabilités durant la distribution :

- Le médiateur : personne qui parle la langue principale du public cible, passe les messages sanitaires, informe sur les distributions, gère les réclamations/ problèmes sur le site de distribution,
- Le contrôle des cartes : (si petit site de distribution/ site sans complication le médiateur peut jouer ce rôle) personne qui va s'assurer de l'identité du bénéficiaire, vérifie les cartes

(si utilisation des cartes), donne accès aux personnes. Les cartes peuvent être cocher au marqueur/ poinçonner la carte,

- Les distributeurs : un ou deux bénévoles en charge de sortir les colis, de les poser sur la table et de le distribuer,
- Le point focal/ représentant du site : personne qui peut être là en renfort si besoin pour gérer le flux de personnes, aider le médiateur dans la communication.
- **Durant la distribution les rôles ne sont jamais échangés. Ne pas prendre/toucher les objets appartenant aux personnes.**

Zone d'affichage/ réclamation : via une table posée à l'entrée à un mètre de la file d'attente

- Affichage des informations à travers des affiches en pictogrammes sur les mesures sanitaires en cours pendant l'urgence
- Promotion d'une bonne hygiène respiratoire <https://www.who.int/images/default-source/healthtopics/coronavirus/social-media-squares/blue-3.png>
- Lavage de mains <https://www.who.int/images/default-source/health-topics/coronavirus/socialmedia-squares/blue-2.png>

Une table sera positionnée afin de permettre de garder gardant 1 m de distance avec les personnes bénéficiant de l'intervention et l'employé/ bénévole. Un gel hydro alcoolique sera disponible pour un lavage des mains. Le médiateur et le responsable du site ou autre personne du site volontaire pour aider au flux de personne s'assurent du respect des mesures sanitaires et répondent aux questions des personnes.

ANNEXE 3 : RECOMMANDATIONS MESSAGE

Si besoin de toucher ou de lire la carte de près : Les bénéficiaires ne tendent pas la carte mais la posent sur la table pour maintenir la distance

Voir si on peut désinfecter la carte avant car le médiateur va toucher d'autres cartes

ensuite **Attention aux personnes qui peuvent se présenter et montrer des signes de**

**symptômes :**

Rappel des symptômes :

- Contacts récents avec des personnes testées positives pour le Covid-19
- Toux récente ou fièvre, fatigue, courbatures
- Observation de signes de toux, éternuements

La personne sera considérée comme un cas suspect doit être priorisé afin qu'elle quitte au plus rapide la zone de distribution, si besoin elle pourra être dirigée vers la permanence  
MDM : 07 86 46 13 90

**Si une personne est sortie du circuit attention à ne pas la stigmatisé, faire ceci dans le plus grand calme.**

File d'attente

- Priorité aux personnes vulnérables (si possible) : âgées, enceintes si celles-ci ne peuvent envoyer quelqu'un d'autre,

- Demander aux personnes de garder 1,5 mètre de distance, marquer au sol (craie, bout de bois, rubalise,.....),

Un des personnels devra être en charge de veiller à ce que les distances soient respectées et alerter rapidement en cas de non-respect, si cette consigne n'est pas respectée alors la distribution sera arrêtée

EXEMPLE DE FILE D'ATTENTE RESPECTANT LES DISTANCES :



### Point de distribution

- 1 table disposée pour assurer la distribution, l'espace doit être organisé pour s'assurer d'avoir un mètre de distance entre le personnel et les personnes bénéficiant de l'intervention. Il est important de rappeler qu'il ne doit pas avoir de contacts physiques,
- Les rations peuvent être disposées sur une table derrière les personnes en charge de la distribution, ou sorties directement du camion/ véhicule. Un bénévole est en charge de mettre les rations à disposition selon les flux des personnes, lui/ elle seul(e) peut aller chercher les sacs dans le stock, il peut aussi suivre le nombre de rations distribuées sur une feuille.
- Une solution désinfectante devra être disponible pour les personnels qui assurent la distribution.
- S'assurer d'avoir si possible des poubelles fermées ou un dispositif identifié servant de poubelles pour les mouchoirs souillés, lingettes et déchets issus de la distribution.

## Sortie de la distribution

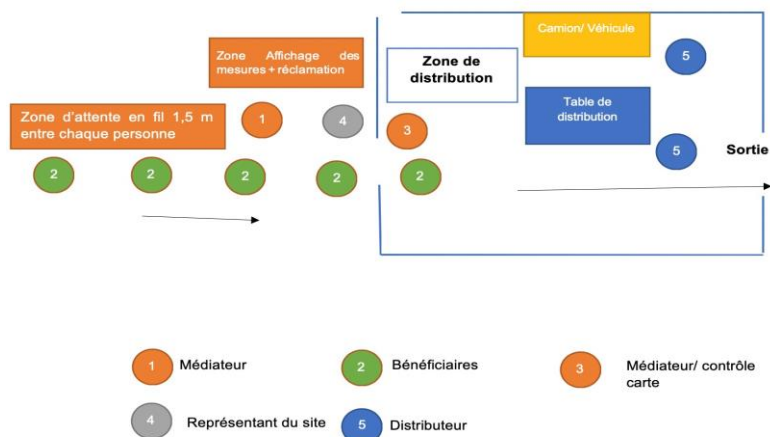
- Le circuit devra permettre une sortie différenciée de l'entrée de la distribution, - S'assurer d'avoir des poubelles fermées sur le site.

# RECAPITULATIF DES MOYENS MATERIELS (DANS L'IDEAL)

Logistiques (adapter selon la taille du site)	Affiche d'information 2 solutions hydro alcoolique pour table réclamations/ zone affichage 2 solutions hydro alcoolique pour distributeurs (gros flacon) Lingettes désinfectantes à base d'eau de javel ou de chlore 2 Tables 2 chaises 1 poubelles (plusieurs sacs poubelles) Gants Rouleau de rubalise/ craies Masques chirurgicaux norme IIR (rectangulaire plat avec plis. Minimum 3-plis avec au moins 95% de filtration, barre de nez en aluminium le long de la bande absorbante (EN 14683 Type I or II, ASTM F2100, ou équivalent)) Conteneur plastique qui ferme
---	---

ETAPES	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4
Logistique Lister et se procurer un matériel	X			
Etat des stocks	X			
Composer les équipes	X			
Formation sur le COVID-19		X		
Lister des sites	X			
Editer les cartes de distribution		X		
Editer les affiches des mesures sanitaires	X			
Coordonner avec les autres acteurs		X		
Contacte avec les points focaux des sites		X		
Distribuer les cartes			X	
Préparation des colis		X		
Choix du site de distribution ( concertation points focaux)			X	
Installation du site			X	
Appel des bénéficiaires			X	
Chargement des véhicules				
Préparation distribution ( fil attente)				X
Distribution				X
Débriefing				X

Exemple de site de distribution :



## Protocole de distribution tickets service ACF

# GUIDE DISTRIBUTION\_ CHÈQUES SERVICE

Ce petit guide à l'usage des associations reprend les étapes importantes dans une distribution de chèques service.

Le protocole se base sur une méthode déployée en période de Covid-19, c'est donc un protocole dégradé pour répondre à une situation d'urgence. En situation normale, la préparation de la distribution peut prendre plus de temps, avec un jour spécifique pour l'enregistrement et un jour pour la distribution pour une bonne consolidation des files actives.

## 1. Identifier le site

Il est essentiel d'établir un repérage du site et d'établir un contact en amont de toute distribution. Connaitre le site (taille, configuration interne et environnement, organisation, population...) donne les premiers éléments de définition de la distribution et permet de déterminer son calibrage et les moyens de sa faisabilité dans de bonnes conditions...

Organisation sur et à l'extérieur du site pour mise en application du protocole / nombre et composition des équipes / coordination avec les autres acteurs (vérifier si pas d'autres distributions pour éviter doublons ou pertinence de faire des distributions conjointes pour mutualiser les moyens (ex : SOL/MDM/Acina...)).

La compréhension du contexte et des risques qui lui sont liés, passe par des entretiens ciblés avec des personnes clés dans la zone d'intervention (attention certains sujets peuvent être sensibles).

Organiser une discussion avec les acteurs intervenants habituellement sur le site et les bénévoles de l'association pour soulever les possibles problèmes et difficultés à la mise en œuvre.

On peut aussi se renseigner sur les types de programmes qui ont été réalisés par le passé sur cette zone par d'autres associations, des bonnes sources d'information sur comment aborder les communautés et les modalités qui fonctionnent.

Ce qui peut permettre d'anticiper des points sensibles, ci-dessous deux exemples de points sensibles ainsi que des pistes de mitigation pour ceux-ci :

Point d'attention	Piste de mitigation
Le site est réputé compliqué	Élaborer un protocole avec des directives claires en cas de problème, avoir une personne référente pour prendre des décisions telles que l'arrêt de la distribution.

Définition d'un ménage

S'entendre sur qui compose un ménage avant et s'assurer de la bonne compréhension de cette définition.

## 2. Évaluer le nombre de personnes sur le site

Une fois le site identifié, la première étape est d'établir le nombre de personnes sur ce site, pour s'assurer que l'on a assez de chèques service, de moyens humains et logistiques pour couvrir les personnes. Une marge de 10% à 20% peut être envisagée selon les sources de l'approximation du nombre de personnes présentes sur le site. Plus le dernier recensement a été proche dans le temps par des acteurs ayant une bonne connaissance du site, plus la marge d'erreur est faible. Récupérer les chiffres des autres acteurs donne cette première vision du site.

En mode dégradé, l'enregistrement et la distribution peuvent se faire dans le même temps, mais si possibilité de faire un recensement dans les jours précédents la distribution

## 3. Déterminer le montant du transfert

La détermination du montant des tickets service à donner par personnes se base sur les objectifs à atteindre (couverture des besoins alimentaires, couvertures des besoins de base, réponse à une problématique spécifiques (maladie, petite enfance enfance...)), et à la période à couvrir.

La coordination en amont est indispensable afin de s'assurer de quelle couverture bénéficie le site.

Le montant doit être pensé dans l'optique de tenir compte de :

- Distribuer le même nombre de tickets par personne sur un même site
- Ne pas mixer les modalités (distribuer des colis ou des chèques à des familles différentes dans la même communauté) et les montants sur un même site ou sur des sites à proximité
- Toutes les personnes sont prises en compte, enfants, adultes, personnes âgées
- Le montant est de 7 euros par jour et par personne (recommandation gouvernement)
- L'argent peut être très attractif, il est préférable de ne pas distribuer pour plus de 2 semaines de ticket service au vu des montants

En mode dégradé et selon les disponibilités de chèques, une distribution de chèque par ménage est possible, ce qui est plus rapide et plus égalitaire avec des files actives peu détaillées ou incertaines. On ne considère pas les individus mais les familles pour recevoir le même nombre de chèques.

## 4. Message et sensibilisation

Les messages et la sensibilisation sont des points cruciaux pour un bon déroulement de la distribution. Il s'agit de se poser les questions suivantes pour créer les messages adaptés au public cible :

- Qu'est-ce qui doit être communiqué à propos du programme et à qui ?
- Qu'est-ce qu'on veut atteindre comme but à travers cette communication ?
- Quels sont les besoins pour atteindre ces objectifs ?

- Quel est le public visé par ces objectifs ?
- Définir ce public ?
- Identifier les groupes à contacter ?
- Les instruments possibles pour communiquer les bons messages.

En mode dégradé : ici la méthode employée propose une distribution des chèques service le même jour que l'enregistrement, les messages de sensibilisation pré-maraude sont important afin d'éviter toute tension ( pression durant les maraudes et enregistrement) vis-à-vis de l'attraction des chèques, on recommande donc une forte discrétion.

## 5. Composition et Briefing des équipes de distribution

Il est important de composer les équipes en amont de l'intervention, de clarifier et fixer les rôles et responsabilités de chacun.

Pour une distribution de tickets services on aura : les 3 types d'équipe suivant :

- Le responsable de distribution : information, la gestion des équipes et de la communication entre les équipes, gestion du temps, gestion de la sécurité, la résolution de problèmes et la prise de décision
- L'équipe maraude : médiateur pour communiquer avec les personnes, recensement (distribution des coupons par ménage) et l'orientation vers la distribution
- L'équipe de distribution : gestion du site de distribution, enregistrement des personnes et remise de tickets, rapport de distribution

Un briefing commun doit être réalisé avant la distribution pour fluidifier l'organisation, rappeler les principes, s'accorder sur les messages ...

Le briefing peut durer une heure et demie. La présentation peut être imprimée et distribuée aux bénévoles avant la distribution.

## 6. Mesure pour mitiger les problèmes en distribution

Résolution des principaux problèmes éventuels. Il est important pour tous les membres de l'équipe d'adopter les mêmes principes de distribution et de communiquer clairement les mêmes messages. Durant le briefing de l'équipe, on peut grâce à la connaissance et l'expérience des uns et autres identifier les possibles problèmes en amont.

En mode dégradé avec un enregistrement rapide juste avant la distribution, on retrouve souvent les problèmes suivants :

Point d'attention	Piste de mitigation
Absence d'un ou plusieurs ménages sur site	Selon les disponibilités de revenir ou pas : on laisse un message à ce ménage afin qu'il puisse

	<p>contacter l'équipe, et repasser ; on peut donner à une personne de confiance (attention à cette solution pratique mais risqué) ; on peut donner un rdv au ménage pour revenir.</p>
Ménage sur site extérieur au lieu de vie	<p>On l'informe sur le dispositif afin de clarifier qui reçoit et ne reçoit pas l'aide en chèques services + on l'oriente vers des distributions alimentaires à proximité (documentation à prévoir).</p>
Tensions sur site	<p>On ne distribue pas sur un site où les conditions de sécurité ne sont pas réunies et où des tensions pourrait mettre en difficultés les associations et les habitants. Les bénéficiaires sont informés des règles de distribution. L'équipe quitte le lieu. Un retour sur site aura lieu avec le staff nécessaire et les moyens logistiques pour communiquer et assurer la bonne tenue d'une distribution.</p>
Incompréhension/ ou rejet des modalités de l'aide	<p>Prise en compte des préférences alimentaires des personnes, des besoins spécifiques en amont.</p> <p>Si possible intégrer les populations dans l'élaboration et choix des modalités : choix entre ration alimentaire en colis ou chèques service.</p>
Absence d'un ou plusieurs ménages sur site	<p>Selon les disponibilités de revenir ou pas : on laisse un message à ce ménage afin qu'il puisse contacter l'équipe, et repasser ; on peut donner à une personne de confiance (attention à cette solution pratique mais risqué) ; on peut donner un rdv au ménage pour revenir.</p>

## 7. Le recensement des ménages

L'équipe maraude est en charge de recenser les ménages pour cela ils passent en binôme baraque par baraque.

Le porte à porte facilite les vérifications avec pour critère d'être dans sa baraque et d'avoir les clés, de pouvoir donner des papiers pour la composition familiale. A chaque ménage demander la date d'arrivée sur site, prendre le temps de comprendre le parcours et expliquer pourquoi la personne peut être recenser ou non. Éventuellement faire le lien avec les intervenants sociaux si nouveaux

arrivants et qu'on n'avait pas prévu ce ménage dans l'évaluation du nombre de personnes sur le site ou si la personne n'est au final pas installé sur le site.

Quand un ménage ou personne, sont validé par l'équipe maraude, celle-ci lui remet un coupon et lui indique la procédure pour la distribution.

## 8. Liste de matériel de la distribution

- Dossard, T-shirt, visibilité / staff
- 1 ou 2 Masques / staff,
- Gel hydro-alcoolique (par staff + sur point de distribution pour les bénéficiaires)1 Stylo / staff (et par bénéficiaire en cas d'émargement)
- Enveloppes pour chèques service (soit par bénéficiaire, soit par ménage)
- Pochette de rangement pour le matériel de distribution et le classement des coupons
- Boîte qui se ferme pour les tickets
- Coupons d'enregistrement (nombre estimé de bénéficiaire + 20%)
- Listes d'émargement (idéalement pré remplie)
- Fiche de suivi des tickets service (pour rapport de distribution)
- Dépliant information ticket service
- Dépliant information Covid-19

Selon la taille du site et le nombre de personnes attendues, installation de :

- Tables et chaises
- Rubalises
- Structure temporaire si possible, barnum
- Clipboard
- Matériel de nettoyage /désinfection adapté (spray, sopalin...)

## 9. Définir le lieu du site de distribution

Une connaissance des lieux ou une pré-visite est nécessaire pour vérifier que le site est :

- Dimensionné pour recevoir les personnes en respectant les distances de sécurité – prévoir des aménagements ou alternatives si besoin
- Selon la configuration, sur site ou à une distance raisonnable du lieu d'habitation, tout en facilitant le flux des personnes et le contrôle de celle-ci
- Avec une zone d'ombre ou pouvant accueillir une structure temporaire
- Une zone sécurisée pour stocker les tickets service

## 10. Le circuit du site de distribution

Quel que soit la modalité de distribution choisie : distribution en nature, transfert monétaire ou produit non alimentaire, les différentes étapes de ce circuit seront les mêmes :

Le site doit comporter les étapes suivantes :

## Entrée

L'entrée peut se faire par appel, on peut alors suivre l'ordre de la liste (si liste), ce qui facilite la vérification

L'entrée peut se faire par petit groupe de 5 à 10 personnes

Le choix de l'appel doit être communiqué en amont aux personnes et aux personnels/ bénévoles pour optimiser le flux : passage par taille de famille, alphabétique, personnes handicapées, femmes enceintes, personnes âgées.

## Contrôle individuel des coupons

Tout de suite après la porte d'entrée, une table avec du personnel d'enregistrement contrôle l'identité des personnes sur les listes de distribution grâce à la carte d'identité ou système d'identification de type coupon.

Le nom, la taille de la famille doivent être vérifiés.

Pour une distribution compliquée, on peut demander au représentant local d'être présent pour vérifier que les personnes sont bien du site.

## Table de distribution

On récupère les coupons, un émargement peut se faire à cette table. Deux bénévoles sont nécessaires pour distribuer les tickets. Afin d'être plus rapide et discret, les tickets doivent être conditionnés au préalable selon le montant par famille/ bénéficiaires dans une enveloppe. La totalité des enveloppes sont gardées à l'écart pour ne pas être visibles.

Attention en temps de pandémie de Covid-19, le conditionnement doit se faire avec les mesures d'hygiène nécessaires.

## Contrôle individuel des coupons

Tout de suite après la porte d'entrée, une table avec du personnel d'enregistrement contrôle l'identité des personnes sur les listes de distribution grâce à la carte d'identité ou système d'identification de type coupon.

Le nom, la taille de la famille doivent être vérifiés.

Pour une distribution compliquée, on peut demander au représentant local d'être présent pour vérifier que les personnes sont bien du site.

## Table de distribution

On récupère les coupons, un émargement peut se faire à cette table. Deux bénévoles sont nécessaires pour distribuer les tickets. Afin d'être plus rapide et discret, les tickets doivent être conditionnés au préalable selon le montant par famille/ bénéficiaires dans une enveloppe. La totalité des enveloppes sont gardées à l'écart pour ne pas être visibles.

Attention en temps de pandémie de Covid-19, le conditionnement doit se faire avec les mesures d'hygiène nécessaires.

## 11. Rapport de distribution

Une compilation des données de distribution peut se faire sur un rapport de distribution, après chaque jour de distribution : nombre de bénéficiaires, compositions familiales et vulnérabilités spécifiques, montant distribué, staff mobilisé, problèmes rencontrés.

## 12. Mise à jour des listes

Les listes une fois constituées lors d'une intervention, peuvent être saisie informatiquement et servir si on planifie le renouvellement de l'opération.

Avant toute nouvelle distribution, les listes doivent être vérifiées et mises à jour avec le référent du site pour faciliter la distribution. Si nécessaire il faut s'assurer que les personnes du site comprennent bien qu'on ne peut pas ajouter des personnes au moment d'une distribution car les quantités de tickets sont prédéfinis.

Les quantités de chèques service peuvent être ajustées et préparés pour chaque ménage en amont, conditionné dans une enveloppe nominative.

Les personnes nouvellement arrivées sur le site doivent être prise en compte mais ne peuvent recevoir les chèques service car quantité prédéfinis. La solution prise a été de faire des listes additionnelles, une fois établie que les personnes sont bien installées sur le site, elles sont ajoutées. Selon les capacités, elles sont servies en chèques service ou en colis alimentaire sur une distribution de rattrapage.

# Rapide evaluation des besoins : WASH/FSL

**Type de lieu**

- Camps (tentes)
- Bidonville (semi durable)
- Squatt
- Hotel social
- Autre

**Adresse :** \_\_\_\_\_

**Langues parlées** \_\_\_\_\_

**Si autre type de lieu :** \_\_\_\_\_

**Nombre adultes hommes**

\_\_\_\_\_

**Nombre adultes femmes**

\_\_\_\_\_

**Nombre enfants moins de deux ans femmes**

\_\_\_\_\_

**Nombre enfants moins de deux ans hommes**

\_\_\_\_\_

**Nombre enfants hors mineurs isolés hommes (3 à 18)**

\_\_\_\_\_

**Nombre enfants hors mineurs isolés femmes (3 à 18)**

\_\_\_\_\_

**Nombre Mineurs Isolés hommes**

\_\_\_\_\_

**Nombre mineures Isolés femmes**

\_\_\_\_\_

**Nombre femmes enceintes ou allaitantes**

---

**Quelle source d'eau ?**

- Réseau d'eau potable
- Fontaine d'eau publique
- Borne incendie
- Eau en bouteille
- Autre

**Si autre source d'eau, précisez :**

---

**Stockage de l'eau :**

- Pas de stockage disponible
- Bidons/jerrycan
- Bouteilles
- Autre

**Si autre stockage de l'eau, précisez :**

---

**Besoin de récipients de stockage :**

- Oui
- Non

**Si oui quel type de récipient ?**

---

**Infrastructures d'accès à l'eau actuellement :**

- Tuyau seul
- Evacuation des eaux usées
- Lavabo
- Robinets
- Autre

**Si autre infrastructure, précisez :**

---

**Comment l'infrastructure pourrait être améliorée ?**

---

**Combien de points d'eau au total ? (connexions au réseau)**

---

**Décrivez comment les personnes vivant sur le lieu se lavent les mains :**

- Eau
- Savon
- Lavabo
- Robinet
- Évacuation des eaux usées
- Autre

Si autres détails sur lavage de main, précisez :

---

**Nombre de "lave-mains"**

---

**décrivez les Infrastructures de douches :**

- Pièce fermée
- Bac de douche
- Poire de douche/tuyaux de douche
- Eau froide
- Eau chaude
- Evacuation des eaux usées
- Autre

Si autre infrastructure de douche, précisez :

---

**Décrivez comment l'infrastructure pourrait améliorée :**

---

**Nombre de douche :**

---

**Décrivez l'infrastructure des toilettes :**

- Toilettes connectées au reseau d'assainissement
- Porte fermée
- Serrure
- Toilettes de chantier
- Rien
- Autre

Si autres infrastructures de toilette précisez :

---

**Nombre de toilettes :**

---

**Avez vous la possibilité de cuisiner ?**

- Oui
- Non

**Si oui, de quels ustensiles disposez vous :**

- Micro ondes
- Bouilloire
- Four
- Plaques chauffantes/et récipients pour chauffer et cuire
- Autre

**Si autre précisez :** \_\_\_\_\_

**Listez ici les aliments que vous préféreriez recevoir dans l'idéal, et le conditionnement de ces aliments :**

---

**Avez vous des besoins matériels particuliers ? Notez ici ces besoins**

---

**Besoins spécifiques nourrissons : chiffrez et précisez svp**

---

**Besoins spécifiques femmes : chiffrez et précisez svp**

---

**Commentaires enquêteur :**

---

# PDM FSL WASH IDF, Analyse rapide KEY INFORMANT

## DEBUT DE L'ENTRETIEN

### 1. Présentez-vous et remerciez la personne :

Bonjour, Je m'appelle xxxxx. et je travaille pour Action Contre la Faim. Je vous remercie d'être venu et pour votre temps.

### 2. Expliquez le but de l'entrevue :

Nous souhaiterions vous poser un questionnaire qui va durer moins de 15 minutes. Le but de ce questionnaire est de mieux comprendre votre situation et comment l'aide qui est apportée répond à ses besoins.

### 3. Expliquez les éléments de consentement suivants :

Répondez le plus sincèrement et de la manière la plus transparente possible. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses attendues et vous êtes libre de répondre aux questions. Les informations que vous donnerez resteront confidentielles. Vous pouvez arrêter quand vous voulez. Si vous n'aimez pas une question, on la passera.

### 4. Demandez le consentement éclairé : (question suivante)

## Acceptez-vous de participer à l'entretien ?

*Je donne à ACF et ses partenaires, la permission d'utiliser les informations récoltées dans l'interview qui va suivre. Ces informations seront utilisées pour analyser le suivi de l'aide apportée. La protection des données personnelles sera garantie et ses informations ne pourront être utilisées à d'autres fins que celles précédemment énoncées.*

**SI L'INTERVIEWE NE SOUHAITE PAS PARTICIPER A L'ENQUETE, VOUS POUVEZ CHERCHER A COMPRENDRE POURQUOI, PUIS REMERCEZ LE.**

- Oui - poursuivez l'entretien
- Non - arrêtez l'entretien

## QUESTIONS GENERALES SUR LA COMMUNAUTE SOUTENUE

Nom enquêteur.rice + numéro de l'enquête référent structure

---

Nom du référent

---

Rôle du référent

---

### Type de lieu

- Camps (tentes)
- Bidonville (semi durable)
- Squatt
- Hotel social
- Dans la rue/parc
- Salle de consommation à moindre risque
- Accueil de jour
- Association
- Autre

Si autre type de lieu :

---

Adresse :

---

Quelles sont les langues parlées au sein de la communauté que vous représentez ?

---

Nombre de personnes dans la communauté, le lieu :

---

Nombre d'hommes

---

Nombre de femmes

---

Nombre de femmes enceintes ou allaitantes

---

Si femmes enceintes ou allaitantes, bénéficient-elles d'un appui particulier de la part d'une association ou d'un partenaire ?

---

Nombre d'enfants (de 2 à 18 ans)

---

Nombre de nourrissons (moins de deux ans)

---

Nombre de mineurs Isolés

*Un mineur isolé est un jeune de moins de 18 ans qui est sans ses parents*

---

Nombre de personnes en situation de handicap/ayant une maladie chronique ou un autre problème de santé

---

Y a-t-il d'autres personnes avec des besoins particuliers dans votre communauté ?

*ex : femmes enceintes ou allaitantes, situation d'emploi, maladies... Précisez.*

---

Quel régime alimentaire prédomine au sein de votre communauté ?

- Halal
- Végétarien
- Pas de régime alimentaire spécifique
- Autre

Si autre régime alimentaire, précisez :

---

**Pouvez-vous lister les situations administratives rencontrées par les membres de votre communauté ?  
Cette question nous permettrait de mieux comprendre comment vous appuyez à l'avenir.**

*Plusieurs réponses possibles - Lire les réponses si la personne n'est pas capable de citer, relancer la personne*

- Réfugié statutaire
- Débouté du droit d'asile
- Titulaire de titre de séjour
- En demande de titre de séjour
- Débouté d'une demande de titre de séjour
- Demandeur d'asile en procédure normale ou accélérée
- Demandeur d'asile en procédure Dublin
- Documents permettant de résider en France (CNI fr ou Schengen)
- Autre

**Si autres situations ou réponse pas claire, détaillez ici :**

---

**De quel type d'appui a bénéficié votre communauté : distribution alimentaire et distribution de kits d'hygiène ?**

*Plusieurs réponses possibles - Lire les réponses*

- Distribution alimentaire
- Distribution de kits d'hygiène

## QUESTIONS RELATIVES A L'AIDE ALIMENTAIRE

**Quel type de distribution alimentaire votre communauté a-t-elle reçue ?**

- Repas quotidien(s)
- Colis alimentaire sec

**Fréquence de distribution**

- Tous les jours
- Une fois par semaine
- 2 fois par semaine
- Autre

**Si autre fréquence de distribution, précisez :**

---

**Description du contenu : Sésame, Ekilibre, Kana, Baluchon, description du colis... Si la personne ne sait pas, à remplir avec les infos Armée du Salut**

---

**La distribution a-t-elle été adaptée pour le Ramadan ?**

*Attention, à poser en fonction du public*

- Oui
- Non

**Si oui, quelles adaptations ?**

---

**Notez les constatations que vous remarquez sur le site : Produits au sol, produits dans les poubelles, d'autres produits hors Armée du Salut présents sur site...**

---

**Y a-t-il des personnes de la communauté qui n'ont pas pu recevoir les produits alimentaires ?**

- Oui
- Non

**Si oui, précisez pourquoi ?**

---

**Qu'avez vous pensé de l'organisation des activités alimentaires ? (communication préalable, qualité de l'information diffusée, relations avec Action contre la Faim et l'Armée du Salut...)**

---

**Qu'avez vous pensé des mesures de sécurité et d'hygiène mise en place sur les distributions ?**

---

**Quelle a été la personne en charge de la distribution alimentaire au sein de la communauté ?**

- L'armée du salut ou une association partenaire
- Le référent
- Un ou d'autres membres de la communauté
- Autre

**Si autre précisez :**

---

**Selon-vous, la quantité par personne est-elle suffisante pour tenir jusqu'à la prochaine distribution ?**

- Oui
- Non

**Si non, lister les aliments en quantité insuffisante :**

---

**Et vous personnellement, qu'avez vous pensé des quantités reçues ?**

---

**Votre communauté est-elle globalement satisfaite de la qualité des produits ?**

La qualité se réfère aux produits périmés, produits abimés, mauvais gout, produit non adapté à la communauté

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

---

Et vous personnellement, qu'avez vous pensé de la qualité des produits reçues ?

---

Quelles sont vos recommandations d'amélioration sur les produits alimentaires ?

---

**Il y a-t-il eu des produits qui n'ont pas été consommés ?**

La qualité se réfère aux produits périmés, produits abimés, mauvais gout, produit non adapté à la communauté

Oui

Non

Si oui lesquels ?

---

Les membres de votre communauté peuvent-ils cuisiner ?

Oui

Non

Lister les produits "idéaux" que votre communauté aimerait recevoir, et leur conditionnement (sec, quotidien, hebdomadaire, cuisinable...)

---

**Selon vous, quel seraient les meilleures manières de soutenir les membres de votre communauté pour leur permettre d'accéder à la nourriture ?**

Plusieurs réponses possibles - Ne pas lire les réponses. Si la personne ne sait pas, relancez

Repas quotidien

Vrac/sec cuisinable

Soutien financier pour que les membres achètent par eux-même de la nourriture

Autre

Si autre précisez :

---

Si vrac/Sec, à quelle fréquence :

---

**Pour quelles raisons cela seraient les meilleures manières de soutenir la communauté pour leur permettre d'accéder à la nourriture ?**

---

**Globalement, l'impact de l'intervention alimentaire sur la situation de votre communauté a eu un effet :**

- Positif
- Négatif
- Pas d'effet

**Si négatif ou pas d'effet, pourquoi ?**

---

## **REMARQUES SUR INTERVENTION ALIMENTAIRE :**

*Ecrivez vos remarques et demandez à la personne si elle a des remarques à rajouter*

---

## **QUESTIONS RELATIVES A L'INTERVENTION HYGIÈNE**

**Quand a eu lieu la dernière distribution de kits hygiène ?(écrire la date la plus précise possible, JJ/MM)**

---

**Qu'avez vous pensé de l'organisation des activités liées à l'hygiène/eau/assainissement ? ?**

---

**Qu'avez vous pensé des mesures d'hygiène et de sécurité sur la distribution ?**

---

**Quelle a été la personne en charge de la distribution de kit hygiène au sein de la communauté ?**

*Plusieurs réponses possibles si absence d'individu lors de la distribution*

- Action contre la Faim ou une association partenaire
- Le référent
- Un ou d'autres membres de la communauté
- Autre

**Si autre personne, préciser :**

---

**Au global, comment estimez vous l'impact de l'intervention hygiène sur votre communauté ?**

- Positif
- Négatif
- Pas d'effet

**Si négatif ou pas d'impact, pourquoi ?**

---

**Les membres de votre communauté étaient-ils globalement satisfaits de la composition du kit hygiène reçu ?**

- Oui
- Non

Si non pourquoi ?

---

Les membres de votre communauté étaient-ils globalement satisfaits de la quantité des produits hygiène reçus ?

- Oui  
 Non

Si non, pourquoi ?

---

Et vous personnellement, qu'avez vous pensé des quantités reçues ?

---

Les membres de votre communauté étaient-ils globalement satisfaits de la qualité des produits hygiène reçus ?

- Oui  
 Non

Si non, pourquoi ?

---

Et vous personnellement, qu'avez vous pensé de la qualité des produits reçus ?

---

Quelles sont vos recommandations d'amélioration sur les kits d'hygiène ?

---

Qu'avez-vous pensé des sensibilisations sur l'hygiène et le COVID ? Qu'en avez-vous retenu ? Qu'en ont pensé les membres de la communauté ? Y a t-il eu des changements et lesquels? Ou pas de changement, pourquoi? Qu'est ce qui empêche les bons gestes de prévention ?

*Relancer les questions pour avoir des réponses approfondies*

---

## REMARQUES SUR INTERVENTION HYGIENE

*Ecrivez vos remarques et demandez à la personne si elle a des remarques à rajouter*

---

## AUTRES INFORMATIONS

Le référent vous permet-il de discuter avec les habitants du lieu ?

*si oui, prendre des contacts pour remplir des questionnaires individuels FSL/WASH*

- Oui  
 Non

Y a-t-il d'autres associations qui interviennent ?

- Oui  
 Non

**Si oui, dans quels domaines ?**

*Plusieurs réponses possibles*

- Aide alimentaire
- Hygiène/eau/assainissement
- Santé
- Autre

**Si autre(s) domaines d'association(s), détails des interventions**

---

**Quels sont les noms des associations ?**

---

**Avez-vous d'autres remarques ou voulez-vous partager autre chose?**

---

# Suivi utilisation des tickets services

Nom enquêteur et numéro d'enquête

---

Adresse :

---

Initiales ou prénom (identification suffisamment anonyme)

---

nombre de femmes dans le ménage

---

nombre d'hommes dans le ménage

---

nombre d'enfants (2 à 18 ans)

---

nombre de nourrissons (- de 2 ans)

---

Y- a-t-il des personnes avec des besoins spécifiques dans le ménage ? si oui les préciser ici

---

De quelles ressources disposez vous pour accéder à la nourriture ? (revenu du travail formel/informel, distribution alimentaire, aides sociales: retraite, allocation chômage, ADA, RSA ...), dons (famille, proche), mendicité...

- Revenu du travail formel
- Revenu du travail informel (non déclaré)
- Aides sociales/minima sociaux (chômage, retraites, ADA, AAH, RSA...)
- Distribution alimentaire
- Dons (famille/proche)
- Dons (autres personnes)
- Aucune ressource

Quelles perspectives de ressources supplémentaires vous offre le déconfinement ? Par rapport à l'année dernière à la même date, comment est votre situation ? détaillez

---

Comment avez-vous utilisé les tickets services? ( lister le type de produits achetés avec les tickets services)

---

**Où avez-vous utilisé les tickets services ?**

---

**Vous a-t-on refusé les tickets services ?**

- Oui
- Non

**Si oui, dans quel endroit ? (adresse et enseigne)**

---

**Si refus, sur quels produits ?**

---

**Est-ce que les montants des tickets services ont répondu à vos besoins?**

---

**Est-ce que le découpage par chèque est adapté?**

---

**Avez-vous utilisé tous vos chèques ?**

---

**Quelles sont les principales dépenses de votre ménage? ( lister les 3 principales)**

---

**Quelle manière de soutien préférez-vous?**

- Chèques services
- Colis alimentaire
- Repas quotidien
- Autre

**Si autre préciser :**

---

# RAPPORT D'ENQUETE FAMILLES DU 20<sup>e</sup> ARRONDISSEMENT – SEPTEMBRE 2020

## INTRODUCTION

### Contexte

Débuté avant la crise sanitaire de la COVID 19, le partenariat entre la Fondation Armée du Salut (FADS) et Action contre la Faim (ACF) s'est renforcé durant la période de confinement. A partir du mois de mars 2020, au pic de la première phase de la crise, l'Armée du Salut a mis en place des dispositifs d'aide alimentaire d'urgence dans 50 sites en Ile-de-France, principalement à Paris et le 93, avec l'appui d'Action contre la faim.

Des distributions ont été mises en place dans des habitats précaires et/ou informels comme les campements, les squats ou les bidonvilles, mais également dans des centres d'hébergement collectif et des hôtels sociaux. La Fondation de l'Armée du Salut a aussi livré des partenaires associatifs afin qu'ils distribuent eux-mêmes les denrées, en rue, en accueil de jour, en ESI. Au total, plus de 1500 personnes ont pu bénéficier, ponctuellement ou sur plusieurs mois, de livraisons de repas quotidiens, de colis alimentaire ou de tickets services. L'équipe d'ACF a accompagné la mise en place de ces dispositifs et partagé son expertise avec la FADS, notamment sur l'identification des besoins, la mise en place de protocoles de distribution ou sur la prise en compte questions des enjeux nutritionnels et des préférences alimentaires ou profils des bénéficiaires.

C'est dans le cadre de cet accompagnement que les équipes d'Action contre la Faim ont réalisé la présente enquête auprès des nouvelles familles précaires du 20<sup>ème</sup> arrondissement aidées par la Fondation Armée du Salut. Ce dispositif consiste en la distribution de colis alimentaires via trois associations de quartier du 20<sup>e</sup> arrondissement. La livraison des colis est effectuée par la Fondation de l'Armée du Salut, puis une distribution est organisée dans chaque quartier par les trois associations. Selon les lieux, différents modes de distribution sont mis en place : (i) les familles sont contactées et viennent récupérer leur colis à l'association ou (ii) les familles sont livrées directement à leur domicile.

Mis en place à la demande de la DASES, ce dispositif avait pour objectif de soutenir l'accès à l'alimentation des familles précarisées par la crise de la Covid-19 pendant la période estivale de Juillet à Septembre 2020. L'équipe d'Action Contre la Faim a mis en place une enquête de terrain afin de déterminer le profil de ces familles avec les objectifs suivants.

### Objectif général

- Soutenir les acteurs de l'aide alimentaire et les pouvoirs publics dans la définition de dispositifs d'aide alimentaire adaptés aux publics bénéficiaires

### Objectifs spécifiques

- Déterminer l'adéquation du colis avec les besoins des familles bénéficiaires
- Déterminer le profil socio-économique de ces familles dites « nouvelles précaires » à la suite de la crise de la Covid-19
- Définir la situation en termes de sécurité alimentaire et nutritionnelle de ces familles

# METHODOLOGIE

L'enquête repose sur une partie quantitative via un questionnaire et une partie qualitative via des groupes de discussion.

## Questionnaire de suivi des distributions

Le questionnaire quantitatif a été réalisé via Kobo Toolbox (voir Annexe 2). La collecte via cet outil permet une centralisation rapide et sécurisée des données.

Le questionnaire a été réalisé sur le lieu de distribution par des binômes d'enquêteurs après coordination avec les trois associations distributrices. Le déroulé de l'enquête a été comme suit :

- Auprès de 16 personnes référentes de ménages suivies par Archipélia et la Brigade des mamans, le 9 septembre, avec 3 enquêteurs
- Auprès de 16 personnes référentes de ménages suivies par Soleil Blaise, le 17 septembre, avec 2 enquêteurs et une enquête par téléphone
- Auprès de 12 personnes référentes de ménages suivies par la Maison des Fougères et au collectif chargé de la distribution, le 18 septembre avec 3 enquêteurs, et 5 enquêtes par téléphone

L'enquête repose sur un échantillon quantitatif, en effet, les bénéficiaires de la distribution ont un profil homogène, vivent dans le même quartier, de même catégorie socio-économique, il n'était pas nécessaire de procéder à un échantillon par grappe par exemple. Avec un objectif de 30 questionnaires individuels auprès de référents ménages présents sur les 3 sites de distribution, ce sont finalement 44 questionnaires qui ont été réalisés.

L'enquête était proposée à toute personne venant récupérer un colis, qui souhaitait prendre le temps de répondre, sur la base du volontariat.

D'après les chiffres de l'Armée du Salut, 151 ménages composés de 653 personnes ont bénéficié de ces distributions alimentaires. Les données de l'enquête ont été collectées pour 44 ménages composés de 242 personnes (soit près de 30% des ménages bénéficiaires représentant 37% des personnes bénéficiaires).

## Groupes de discussion (focus group)

En raison des conditions sanitaires et des difficultés d'organisation avec les associations de quartier pendant l'été, seul un groupe de discussion composé de 5 femmes et de deux enquêteurs a pu avoir lieu. La discussion a été faite avec les femmes de la Brigade des mamans, en lien avec Archipelia, le 30 juillet. La transcription de l'entretien se trouve en annexe de ce rapport. (Voir Annexe 1 : Restitution de la discussion de groupe « Archipélia »)

## Limite de l'enquête et problèmes rencontrés

Les mesures sanitaires rendent difficiles les enquêtes terrain, car la distanciation et le port du masque ne permettent pas aisément d'instaurer un climat de confiance entre l'enquêteur et la personne interrogée.

La barrière linguistique est aussi une contrainte forte. Sans budget pour financer de l'interprétariat, il n'a pas été possible d'avoir des bénévoles parlant systématiquement les langues des personnes interrogées même si des bénévoles ont été mobilisés autant que possible pour faciliter les échanges.

Enfin, les difficultés d'organisation interne des associations de quartier distributrices a parfois compliqué la collecte de donnée par les équipes terrain d'ACF, et notamment l'organisation des groupes de discussion.

## ANALYSE DES DONNEES

Il faut noter que sur les 44 personnes qui ont répondu au questionnaire de suivi de distribution, toutes les personnes n'ont pas répondu à toutes les questions. Ceci est précisé à chaque fois que le cas se présente. Les personnes interrogées sont des personnes se présentant comme les référents de la famille.

L'analyse des données se découpent en trois parties :

1. Le profil des ménages
2. La sécurité alimentaire des ménages
3. La distribution et son contenu

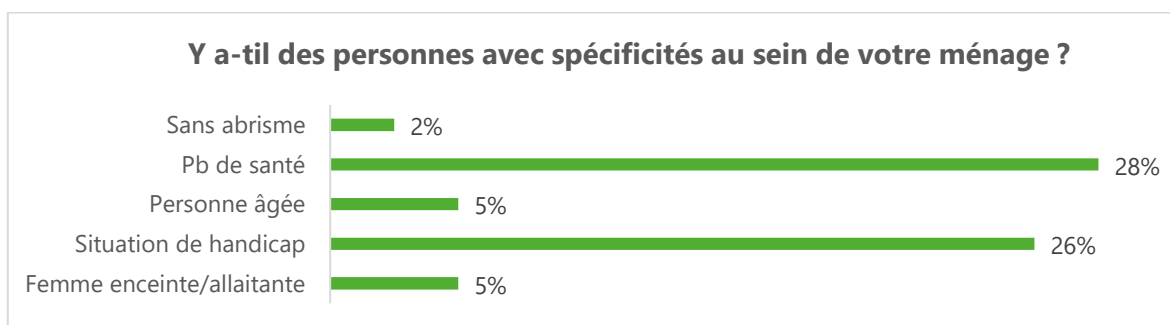
### 1. LE PROFIL DES FAMILLES BÉNÉFICIAIRES

#### La composition des familles

Pour notre enquête, nous avons interrogés les référents de famille, en charge de la nourriture pour toute leur famille. 90% des personnes interrogées sont des femmes. Ce sont effectivement elles qui viennent chercher les colis et s'occupent de faire à manger au sein des familles.

Au sein des familles rencontrées lors de l'enquête, on peut dénombrer 61 femmes, 69 hommes, 101 enfants et 11 nourrissons (0 à 6 mois). Les compositions familiales sont très diverses, tant par le nombre d'enfants que par le nombre d'adultes. La famille la plus grande est composée de 12 personnes vivant sous le même toit mais on dénombre également 6 familles monoparentales et 1 femme seule.

#### Les vulnérabilités au sein des familles



Ces ménages comportent pour **57% d'entre eux une personne ayant une vulnérabilité spécifique**, avec principalement des situations de handicap et des problèmes de santé qui fragilisent ces ménages à une potentielle nouvelle crise.

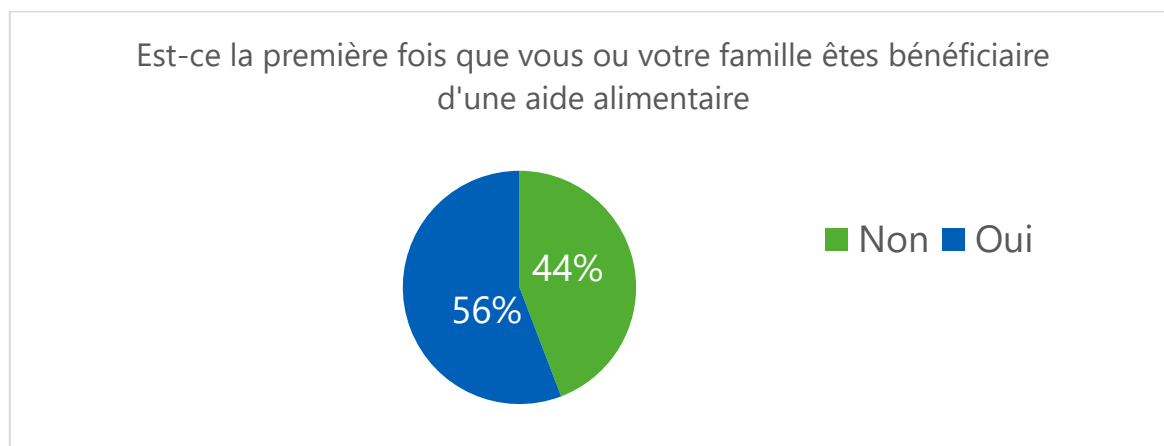
De manière détaillée, 26% des ménages interrogés déclarent avoir une personne en situation de handicap parmi ses membres et 28% disent avoir un membre de leur famille avec des problèmes de santé. On note aussi que 5% des ménages disent avoir une femme enceinte ou une femme allaitante en leur sein. La situation spécifique de sans abrisme se réfère au fait qu'un ménage interrogé hébergeait une personne sans abri.

---

*Lors de la discussion de groupe, 3 femmes ont dit avoir au sein de leur ménage une personne en situation de handicap, ou dépendante d'un accompagnement pour des raisons de santé.*

---

## La fréquentation préalable d'une autre aide alimentaire



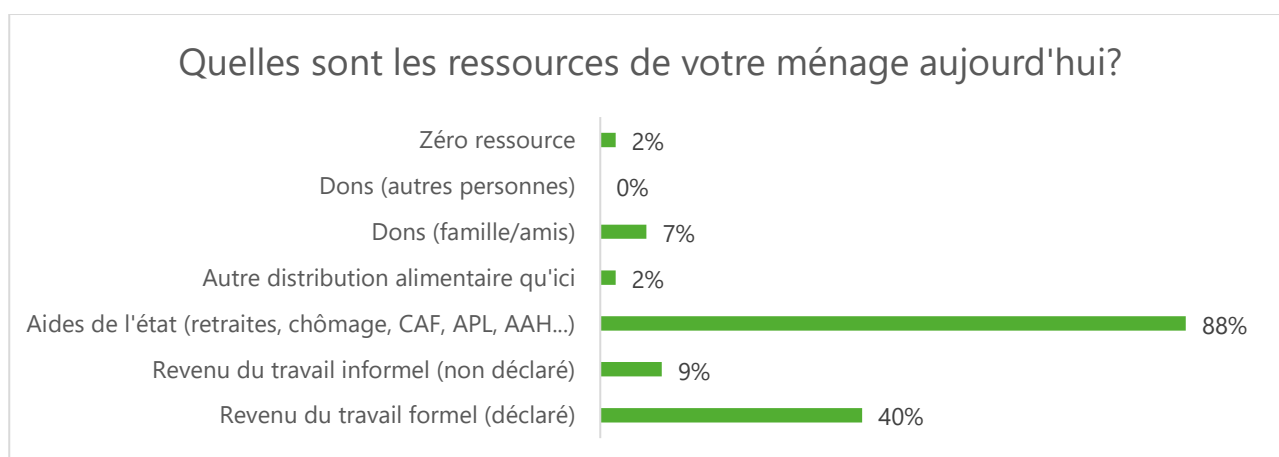
Parmi toutes les personnes interrogées, **44% d'entre elles avaient déjà bénéficié d'une aide alimentaire auparavant**. Elles ne précisent pas toutes la durée ou la nature de cette aide. On peut tout de même citer les principaux dispositifs locaux fréquentés : les Restos du cœur du 20<sup>ème</sup> arrondissement, le Secours Populaire du 18<sup>ème</sup> arrondissement, l'association Aide et Partage.

Lors des échanges, sont apparues des situations diverses qu'il semble intéressant de citer ici :

- Une femme évoque ainsi une aide alimentaire dont elle bénéficiait huit ans plus tôt
- Une autre nous indique ne plus être éligible à l'aide des Restos du Cœur depuis 3 ans car au-dessus de leur seuil d'admission mais elle déclare être tout de même dans une situation économique très fragile. L'aide qu'elle reçoit via un accès à une épicerie sociale qu'elle reçoit est ponctuelle et non durable, « c'est un bon coup de pouce mais qui ne peut pas permettre de redresser une situation économique fragile ».

**Pour les familles bénéficiant pour la première fois d'une aide alimentaire qui représentent 56% de notre échantillon**, on peut noter la honte de recourir à ce type d'aide, les familles épuisent souvent toutes les possibilités avant de recourir à de l'aide alimentaire. Ainsi, les familles aidées par ce dispositif d'urgence sont des familles qui étaient dans une situation de précarité économique avant même la crise sanitaire. Mais c'est la crise sanitaire qui les a amenés à demander une aide alimentaire d'urgence. Ce constat nous a été confirmé lors de l'entretien de groupe mené avec les familles de l'association « Archipélia »

## La répartition des ressources au sein des ménages

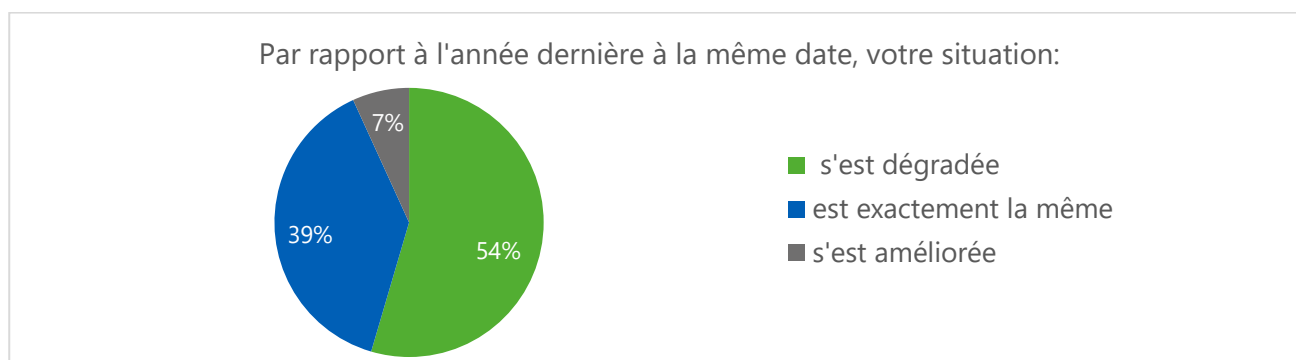


Les deux plus grandes sources de revenus des ménages ayant participé à l'enquête sont **les aides de l'état pour 88% et le travail formel pour 40% des ménages interrogés**. Pour **près de 48% des ménages interrogés, la seule source de revenus correspond aux aides perçues de l'Etat**. Il est à noter enfin que pour 9% des ménages, la principale source de revenu est le travail informel.

Lors de l'enquête, nous avons demandé aux personnes interrogées de préciser combien de personnes travaillent au sein du ménage. Parmi les ménages ayant des ressources du travail formel, elles ont déclaré que **seule une personne travaille pour 88%**. Les revenus du travail formel sont aussi souvent des revenus d'emplois précaires (emplois temporaires, à faible revenu). Lors du groupe de discussion, beaucoup de femmes évoquaient de livraison à vélo comme la seule possibilité de travail pour les jeunes du quartier même diplômés.

Parmi les ménages qui ont des ressources du travail informel (9%), on retrouve deux ménages dans lesquels une personne travaille, un ménage où deux personnes travaillent et une famille où quatre personnes travaillent dans le secteur informel.

### Les effets de la crise sur les ménages



**Pour 55% des ménages interrogés, leur situation économique s'est dégradée par rapport à l'année précédente à la même époque.** Les raisons de cette dégradation sont soit la perte d'emploi, la fin de droits d'une aide sociale, une aggravation des dettes, la hausse constante des loyers et des charges ou simplement la hausse des prix. Ces facteurs de précarité pré existaient à la crise du COVID mais se sont accentués pendant le confinement.

Par rapport à la crise sanitaire, une mère évoque le fait que toute la famille s'est retrouvé bloquée à la maison. Les enfants, présents à la maison, consomment un repas de plus que d'habitude, alors que ceux-ci pouvaient bénéficier d'un repas complet à la cantine. Cette hausse des dépenses se couple hélas souvent à la perte de ressources, comme énoncé plus haut les ménages dépendent souvent d'un emploi unique. Les personnes interrogées parlent aussi des effets du confinement sur leur moral, d'une situation fatigante et très difficile psychologiquement.

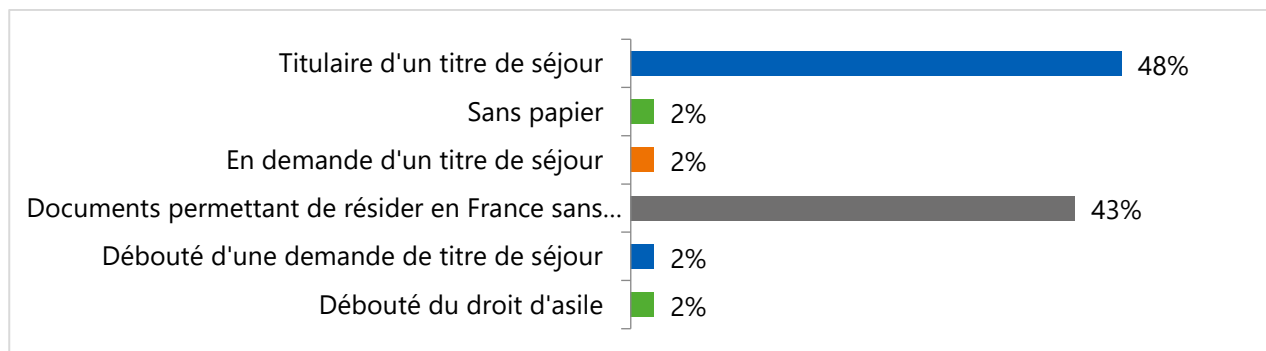
Quelques situations se sont améliorées (7% des ménages interrogés). Elles peuvent être liées à la reprise récente d'un emploi, des personnes considèrent également l'aide alimentaire de l'Armée du Salut comme une amélioration.

---

*Toutes les femmes du groupe de discussion témoignent de la dégradation de leur situation. La crainte des factures et des fins de mois est courante parmi ces femmes. Les faibles perspectives d'emploi pour elles et les membres de leur ménage les inquiètent également. Elles expriment aussi une dégradation de leur moral et une période difficile psychologiquement.*

---

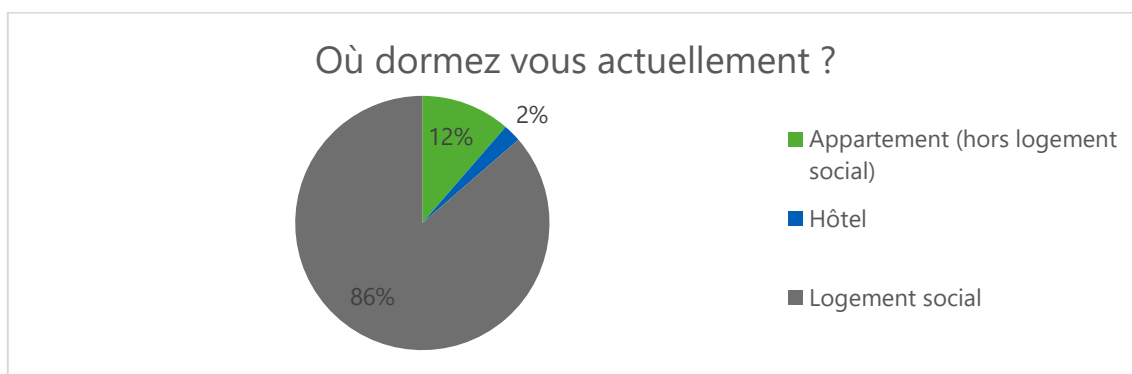
## La situation administrative des ménages



On observe différentes situations administratives chez les familles interrogées. Alors que la majorité des personnes sont en situation régulière ou en cours de procédure de régularisation, 7% des répondants se trouvent en situation administrative incertaine : débouté du droit d'asile, d'une demande de titre de séjour ou s'identifiant comme sans papiers.

La situation administrative des personnes influe sur leur statut socio-économique et donc à leur possibilité d'autonomisation et d'accès à l'alimentation.

## La situation du logement



**Le logement a souvent été cité comme la principale source de dépense des ménages interrogés** avec un loyer considéré comme très cher et en constante augmentation. Le logement est aussi une source de stress car beaucoup ont besoin de travaux (plomberie notamment), d'aménagement car trop petits pour les familles nombreuses (chambres partagées, salons transformés en chambres, etc...). Sur les 44 familles de notre échantillon, **86% d'entre elles vivent dans un logement de type social, seulement 12% vivent dans un appartement hors logement social et 2% habitent dans un hôtel.**

## Conclusion

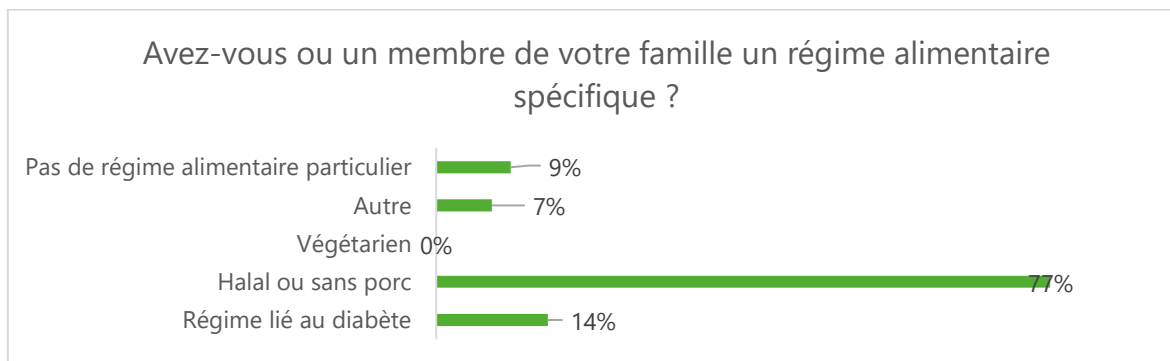
La situation socio-économique des familles bénéficiant de l'aide alimentaire des trois associations de quartier est donc incontestablement précaire. L'accès à l'emploi est difficile pour plus de la moitié de ces familles, les aides sociales sont pour la quasi-majorité des ménages la seule source de revenus. Le recours au travail informel est une solution, mais un vrai risque pèse sur ces familles en cas d'arrêt de l'activité (pas d'indemnisation chômage, pas d'indemnisation en cas de problème de santé, etc...)

Ces situations fragiles expliquent le recours à l'aide alimentaire proposée dans les trois associations de quartier. Le confinement a dégradé la situation de la majeure partie de ménages déjà dans une situation financière compliquée. Ces familles préoccupées par un petit budget, un fort taux de chômage et de vraies problématiques administratives sont dans l'incapacité de faire face aux moindre choc financier ou social.

## 2. La sécurité alimentaire des ménages

Pour rappel, la sécurité alimentaire est définie comme étant une situation où « toutes les personnes en tout temps disposent de l'accès tant physique qu'économique à une alimentation suffisante pour répondre à leurs besoins alimentaires leur permettant de mener une vie productive et saine ».

### Les préférences alimentaires

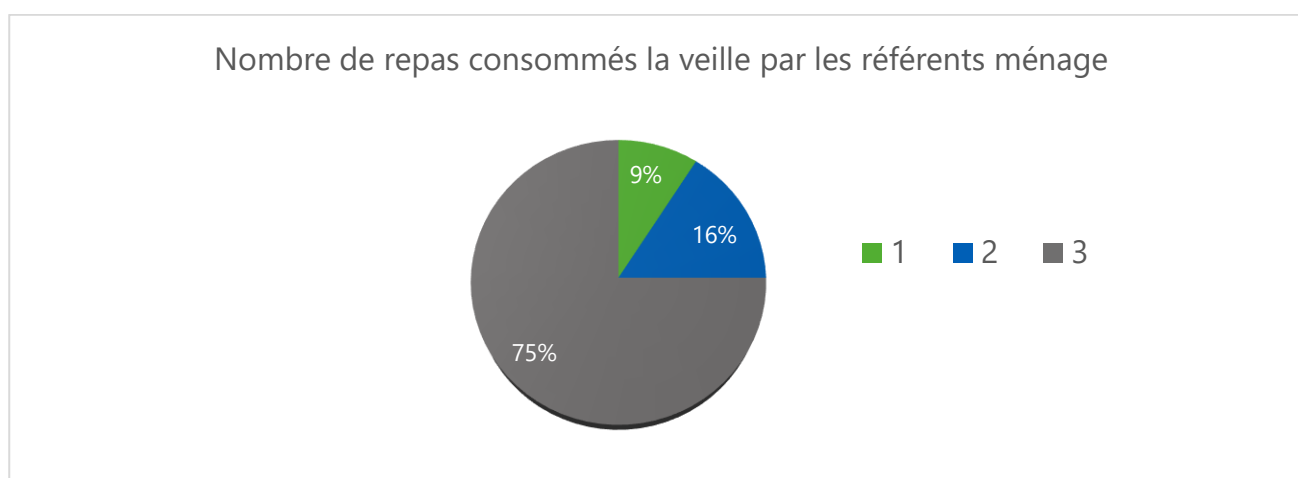


Les préférences alimentaires exprimées par les familles de l'enquête sont les suivantes :

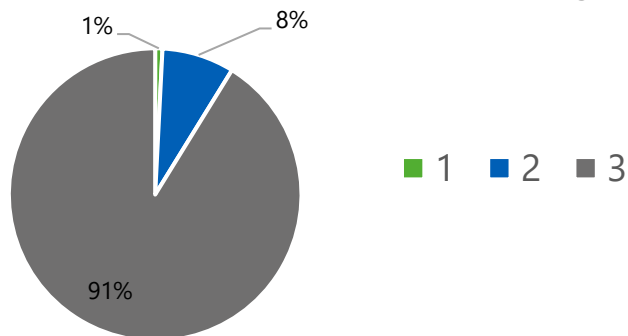
- **77% des ménages déclarent manger Halal ou ne pas manger de porc**
- 14% de ménages ont en leur sein des personnes diabétiques
- 9% n'ont pas de régime alimentaire spécifique
- 7% ont un régime particulier : allergie, cholestérol ou encore une personne ne pouvant pas ingérer d'aliments solides

Tous les référents de familles interrogées ont déclaré pouvoir stocker de la nourriture, frais et sec (seule une personne indique manquer de place mais peut tout de même stocker). La préférence alimentaire est un indicateur intéressant de la sécurité alimentaire, manger des aliments moins préférés peut être un indicateur de personnes en insécurité alimentaire privilégiant l'accès à tout type d'aliments plutôt que l'accès à des aliments en qualité adaptée.

### La situation alimentaire



Nombre de repas consommés la veille par les autres membres du ménage

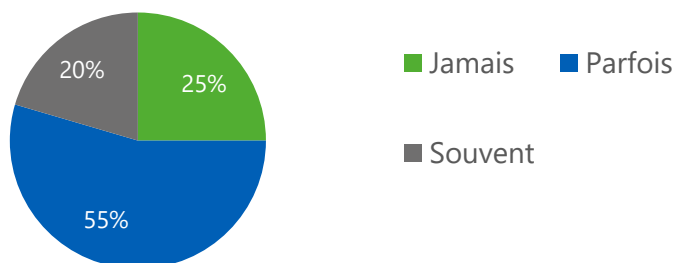


**Les référents des ménages interrogés déclarent consommés à 75% 3 repas par jour contre 91% pour les autres membres du ménage.** Les référents, comme décrit dans la partie composition du ménage sont à 90% les femmes, ce sont celles qui en cas de manque de nourriture vont réduire leur nombre de repas au profit des autres membres du ménage généralement les enfants. **Les repas les plus sautés sont de manière égale le petit déjeuner et le repas du midi avec 14% de référents ménage qui sautent ces repas.**

Cette stratégie négative d'adaptation montre une situation alimentaire précaire, stressante pour ces mères de famille qui doivent ne pas manger à leur faim afin de ne pas priver leur enfant ou le membre productif du ménage. Une partie du ménage fait l'expérience d'une condition d'insécurité alimentaire modérée.

### Indicateur de la faim : la sensation de faim

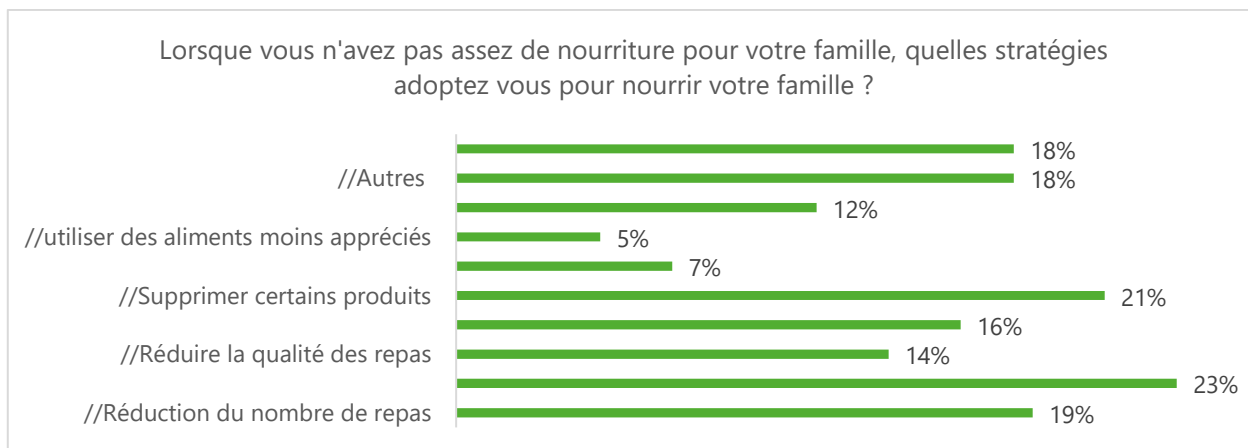
Vous arrive-t-il de ressentir une sensation de faim ?



A la question de la sensation de faim, **55% des interrogés déclarent avoir « parfois faim » et 20% déclarent avoir « souvent faim »**, seul 25% déclarent ne jamais avoir la sensation de faim. La sensation de faim peut être un indicateur subjectif mais montre que les personnes interrogées ne mangent pas à leur faim, 20% des personnes qui ressentent la faim souvent est un pourcentage alarmant pour un indicateur de sensation de faim.

Un ménage en situation de sécurité alimentaire ne fait l'expérience d'aucune des conditions d'insécurité alimentaire (accès) ou tout simplement, est préoccupé, mais rarement par le manque de nourriture. La déclaration de faim est révélatrice d'un manque de nourriture. On peut dire ici que les ménages qui déclarent cette sensation de faim, connaissent un état d'insécurité alimentaire.

## Les stratégies d'adaptation des ménages



Les situations face à l'accès à la nourriture sont diverses, aborder les stratégies des ménages face à l'insécurité alimentaire peut apporter des réponses. Ainsi pour faire face à des besoins de nourriture non satisfaits par les ressources du ménage, **23% des ménages interrogés ont décidé de réduire les quantités de nourriture par repas, 21% ont supprimé certains produits (produits trop chers pour être achetés en temps de difficultés économiques) et 19% ont décidé de réduire le nombre de repas.**

Parmi les réponses de stratégies « Autres », une personne demande de l'aide à sa voisine, une personne paie par chèques (diffère le paiement des denrées), une personne contacte l'assistante sociale, une personne utilise ses conserves, une autre « se débrouille » sans préciser comment et une autre limite les autres dépenses afin d'économiser. L'occasion de s'adapter ne s'est pas présentée pour seulement 18% des personnes. Ce sont des personnes qui soit n'ont rien changé dans leur façon de s'alimenter, soit adaptent d'autres postes de dépenses pour couvrir les besoins de nourriture, ou soit utilisent déjà des stratégies qui sont devenues permanentes pour couvrir leur besoin de nourriture (aide social, dettes).

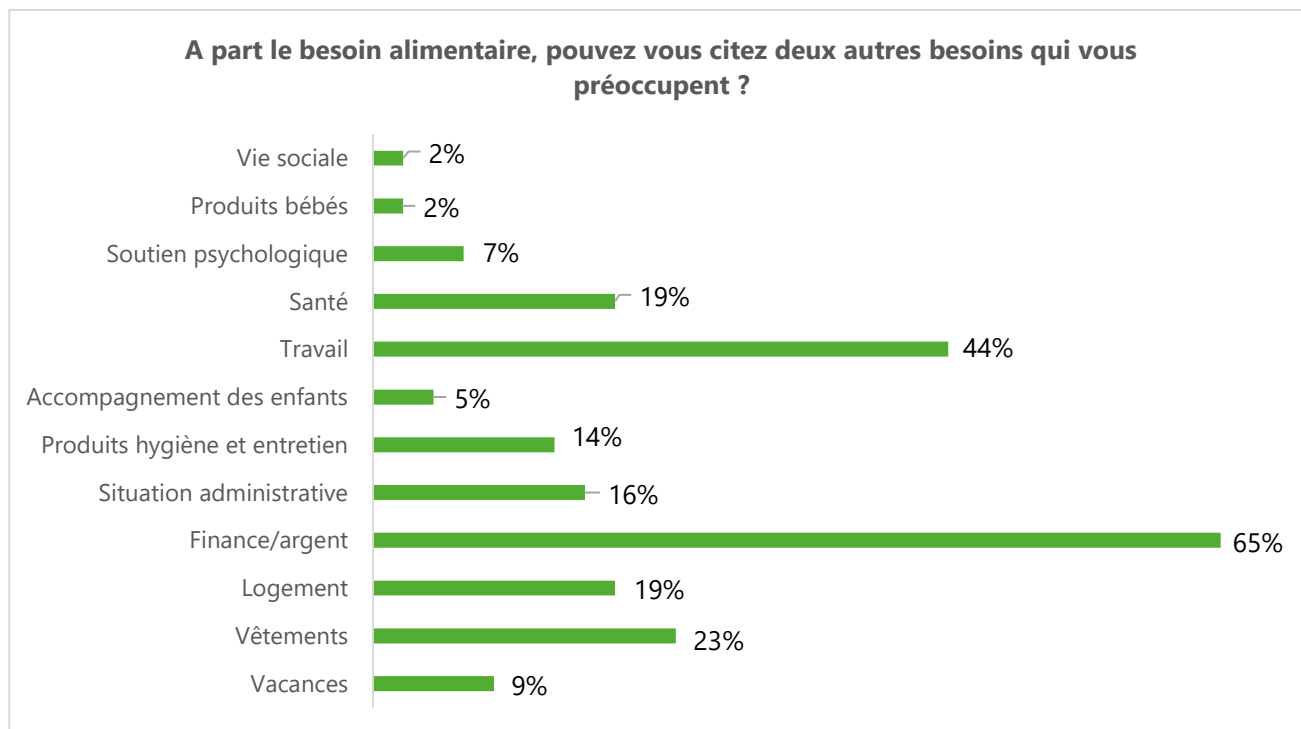
L'utilisation de ce type de stratégie pour faire face à des moments de rareté de la nourriture montre clairement qu'une partie importante des ménages est en insécurité alimentaire cyclique (fin du mois difficile) et nous conforte dans les analyses précédentes montrant la précarité alimentaire de ces familles.

Afin de comprendre comment les ménages ont accès à la nourriture, nous avons posé la question : « où vous procurez-vous la nourriture pour votre ménage ? ». A cette question : **91% des personnes se rendent au supermarché pour leurs courses, 70% vont au marché (marché ouvert de rue), 12% bénéficient d'une autre aide alimentaire et 7% bénéficient d'une autre forme de dons (proche, voisins...).** Les personnes évoquent aussi les ventes aux rabais, les soldes en supermarchés ou les magasins spécialisés type mini-marché africains. Il est constaté que ces familles sont des habituées des boutiques de hard discount, des fins de marchés et autres circuits d'approvisionnement secondaires.

---

*Les femmes rencontrées en discussion de groupe auront tendance à sacrifier d'autres postes de dépenses avant de faire évoluer leur mode de consommation. Elles diminueront les dépenses liées aux loisirs, aux vêtements... Mais l'alimentaire est la dernière dépense qui peut être compressée, face à des factures, des dettes et un loyer qui ne peuvent être diminués. Elles expliquent que lorsqu'elles doivent adapter leur consommation, les repas se simplifient et elles diminuent la variété et la qualité des produits. Une d'entre elles parle du « riz avec la sauce » comme mets le plus simple, qui ne fait pas plaisir aux enfants. Elles se fournissent pour leur alimentation au LIDL, situé plus loin que d'autres enseignes plus chères, puis au marché, qui est un peu loin également.*

## Les besoins non alimentaires



**Les besoins les plus cités sont le besoin d'argent et de travail à 65 et 44% des ménages interrogés**, ce qui est tout à fait en lien avec les déclarations précédentes, à savoir le manque de sources de revenus et l'augmentation de leur précarité. Autres besoins évoqués par les répondants : les vêtements, la situation administrative, le logement et la santé montrent des situations aussi complexes que fragiles.

Ces réponses montrent le besoin d'autonomie financière des référents de familles interrogés, qui fait écho à la honte de recourir à de l'aide et la volonté de pouvoir mener leur vie quotidienne sans support extérieur. Les indicateurs récoltés sont des mesures de l'accès à la nourriture, ces indicateurs sont normalement analysés avec une base de référence initiale. N'ayant pas de base de référence initiale avec ces familles, les indicateurs peuvent nous donner qu'une image de la situation actuelle des familles sans pouvoir mesurer l'échelle de l'insécurité alimentaire par rapport à un état initial. Nous avons collecté ces indicateurs afin de comprendre l'état de la sécurité alimentaire des ménages au moment de l'enquête.

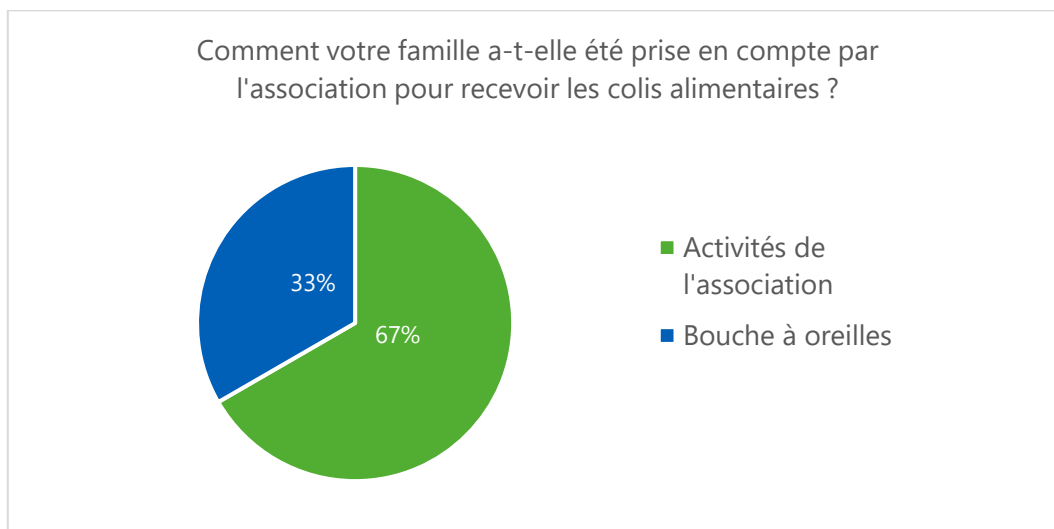
---

*Au sein du groupe de discussion, nous avons pu retrouver toutes ses préoccupations dans les déclarations des participantes, en particulier pour la situation financière, le logement, l'avenir des enfants et leur accompagnement. Les mères regrettent aussi de ne pas pouvoir leur offrir plus de sorties et de vacances.*

---

### 3. La distribution alimentaire et son contenu

#### Information sur les distributions



Sur 44 personnes interrogées (39 réponses), **les deux tiers étaient déjà en lien avec l'association référente**. Cela signifie que la personne a eu connaissance du dispositif d'aide alimentaire car elle, ou un membre de sa famille, participe régulièrement aux activités de l'association, en tant que bénévole ou en tant que membre de l'association. Pour le tiers restant, les ménages concernés ont été informés par le bouche à oreille.

Les associations bénéficiaires de l'appui en nourriture de l'Armée du Salut, sont des associations de quartier préexistantes à cette distribution, elles sont connues par une partie des communautés vivant dans les zones ciblées. La crise sanitaire a entraîné une perte d'emploi et de revenus qui ont fait remonter la demande d'aide alimentaire en sein des groupements de femmes.

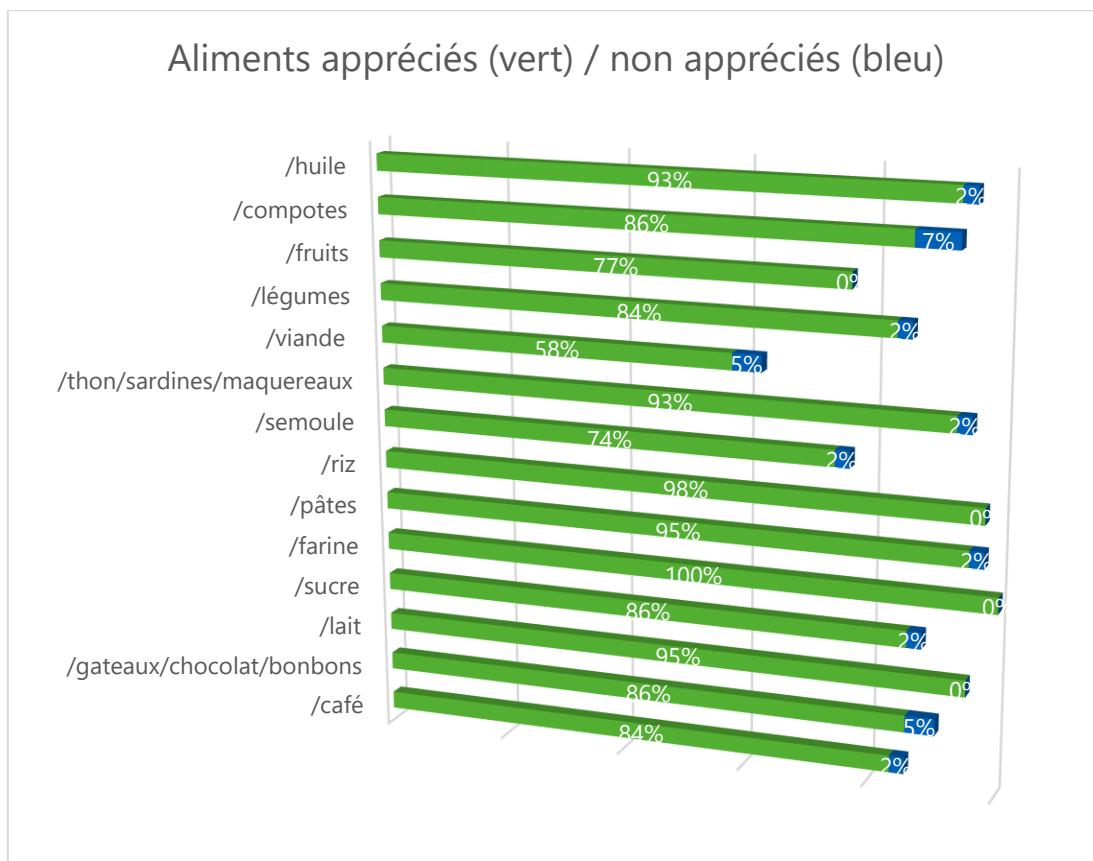
Les associations n'ont pas fait de file active selon des critères préétablis, mais ont distribués aux personnes connues et à celles qui se sont fait connaître. A Archipélia, via les bénévoles de l'association et via les membres de la Brigade des mamans, la distribution était assez visible et donc l'information à son sujet a vite circulé. Autour de Maison des Fougères, une partie des personnes étaient livrées à domicile. Enfin, à Soleil Blaise, les personnes se rendaient sur place à un créneau défini afin de limiter les contacts et l'attractivité de la distribution pour des personnes vivant en dehors du quartier. Ce manque de transparence de la sélection des familles pouvant recevoir les colis alimentaires a fait naître des tensions au sein de toutes les associations. Le référent de chaque association s'est retrouvé en charge des listes sans avoir la réelle capacité de couvrir et répertorier tous les ménages du quartier. On peut s'interroger si dans ces conditions la file active a bien couvert toutes les personnes dans le besoin alimentaire des zones ciblées.

#### L'appréciation des denrées alimentaires

La question suivante a été posée aux personnes interrogées : « lorsque l'on regarde votre colis, pouvez-vous lister tous les aliments que vous et votre famille aimez et ceux que vous et votre famille n'aimez pas ? ». Les propositions de réponses ont été établies sur base du contenu initial prévu pour le colis, qui a pu varier pour des raisons logistiques pendant le temps de la distribution.

Les déclarations d'appréciation ou non pour chaque produit sont représentées dans le graphique ci-dessous :

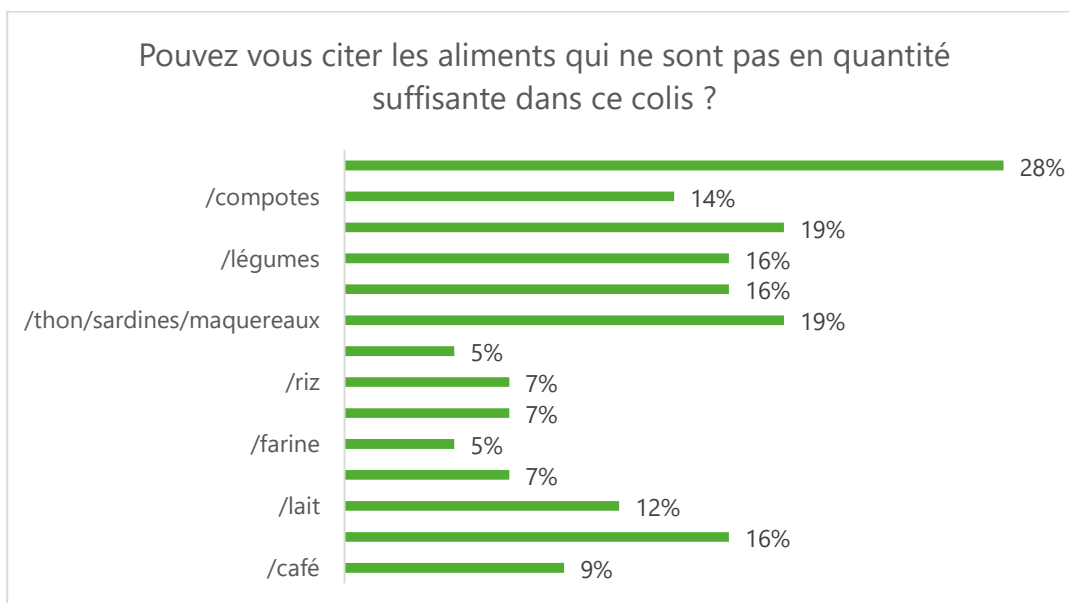
## Aliments appréciés (vert) / non appréciés (bleu)



**Tous les aliments reçoivent des retours très positifs, on peut dire que le colis était adapté aux besoins alimentaires des personnes ciblées.** Certaines personnes ne se sont pas prononcées sur tous les ingrédients, par exemple le café est apprécié à 84%, non apprécié à 2%, 14% des personnes ne se prononçant pas. Parmi les produits qui n'obtiennent aucun avis négatif, on retrouve le lait, la farine, les fruits et le riz qui sont des denrées très utilisées pour cuisiner notamment des repas de familles. La question de la viande est difficile à traiter : elle n'était pas finalement présente dans les colis pour des raisons logistiques, les personnes interrogées ont pu être induites en erreur. Elles ont parfois pu vouloir évoquer le fait qu'elles n'appréciaient pas la viande si celle-ci n'était pas halal.

## La quantité des aliments présents dans le colis

Pouvez vous citer les aliments qui ne sont pas en quantité suffisante dans ce colis ?



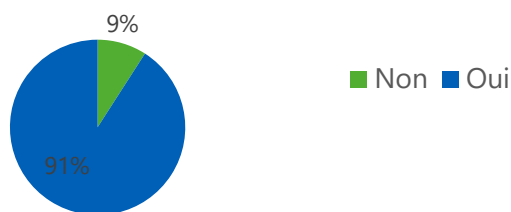
**Les personnes interrogées ont relevé le manque de diversité et les faibles quantités du colis alimentaire reçu.** L'huile est le produit cité comme en quantité insuffisante dans les colis. Elle est suivie des fruits, poisson en boîte, viande, légumes et biscuits. Le lait est cité à 12% des produits pas assez distribués, c'est aussi un des aliments les plus appréciés du colis.

Lorsqu'on ouvre la question et qu'on s'écarte des produits de base du colis, on retrouve alors les produits d'hygiène, les légumes, la viande, les fruits et les produits frais en tête du classement. Cela est cohérent avec les demandes recueillies régulièrement sur des distributions alimentaires où peu de produits frais sont disponibles.

Dans le cas présent, cela est dû aux capacités limitées d'approvisionnement de l'Armée du Salut et du fonctionnement logistique sans chambre froide, qui rend impossible la présence de produits frais, viande, légumes et fruits dans les colis. Les produits d'hygiène sont très fortement cités, ils ressortaient déjà dans les besoins non alimentaires, peut-être car ils constituent une charge importante dans les dépenses des ménages. On peut aussi citer les produits bébés, dont les couches, qui sont toujours une forte préoccupation des référentes des ménages avec nourrissons.

### La qualité des denrées alimentaires du colis

#### Etes vous et votre famille satisfaits de la qualité des aliments ?



Même si la satisfaction exprimée est très forte, certaines remarques des interrogés indiquent des pistes d'amélioration. Certains produits, comme les lentilles, n'auraient pas trop de goût. Trois personnes ont parlé de produits périmés. D'autres personnes ont cité le manque de variété des conserves.

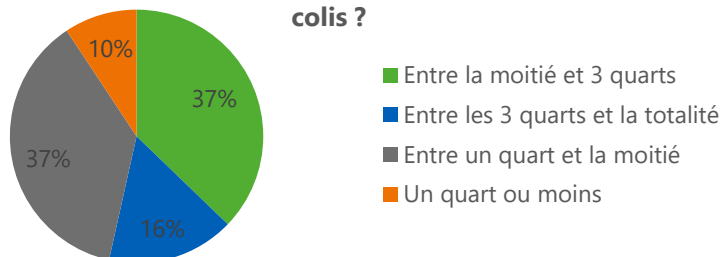
---

*Les femmes de notre groupe de discussion s'estiment satisfaites du colis reçu. Elles citent les mêmes ingrédients comme manquants : l'huile, les légumes et les fruits. Elles ne comprennent pas pourquoi des compotes pour bébés ont été données quand il n'y a pas de nourrissons dans la famille.*

---

### La consommation alimentaire des ménages

#### Quelle part de la consommation alimentaire de votre famille représente ce colis ?



**Pour 53% des enquêtés, le colis représente plus de la moitié des produits consommés par le ménage.** Les personnes pour qui ce colis représente plus de la moitié expliquent le compléter avec des condiments, des produits qu'elles aiment cuisiner et du frais, ainsi que des produits pour leurs enfants. Ce colis est donc très important pour beaucoup de familles et permet un véritable soutien alimentaire sur la période couverte par les distributions. On peut dire qu'une partie importante des ménages est potentiellement en dépendance vis-à-vis de l'aide alimentaire (il s'agit de prendre en compte que certains ménages saisissent l'opportunité de cette distribution pour faire des économies).

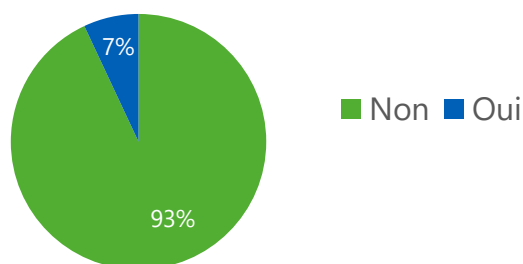
Pour **37% des sondés**, le colis représente entre un quart et la moitié de l'alimentation du ménage, une part qui démontre **le besoin d'un soutien ponctuel régulier** pour que ces familles continuent à se nourrir convenablement au moins en quantité.

Seulement 10% des ménages utilisent le colis comme complément à la hauteur de 10%. Le colis remplit ici son rôle de colis « coup de pouce ».

### La satisfaction quant à l'organisation

**100% des personnes sont satisfaites de l'organisation** de la distribution sur chacun des sites. Elles évoquent le fait d'être informées en amont, d'être correctement accueillies.

#### Avez-vous rencontré des problèmes sur le site de distribution ?



Malgré cette satisfaction à l'organisation, on constate que 7% des personnes parlent de problèmes rencontrés durant la distribution. Les personnes interrogées parlent d'un manque d'informations, de produits périmés et d'une sensation de gêne autour de la distribution.

---

*Dans l'entretien de groupe, les femmes évoquent aussi une certaine gêne à se rendre à une aide alimentaire, visible de tous. Les enfants sont également concernés par cette gêne. Les femmes aimeraient travailler et ne pas avoir besoin d'une aide extérieure.*

---

### L'accès et distance au site de distribution

#### Comment vous rendez vous sur le site de la distribution ?



Pour la grande majorité des personnes interrogées à savoir 80%, le lieu de distribution se trouve à **moins de 15 min à pied et est venu à pied sur le site**. 9% des personnes ont pu être livrées à domicile et cela est également cité comme source de satisfaction. 9% des personnes prennent les transports et 2% prend la voiture. Les lieux de distributions permettent un accès facilement pour la quasi-totalité des bénéficiaires. Les familles, à une exception près, résident donc à proximité de leur lieu de distribution. Ces résultats ne sont pas surprenants étant donné que l'organisation s'est créée autour d'associations de quartier et à l'initiative des habitants.

## Conclusion

**L'intégralité des ménages ont accès à une cuisine et des espaces de stockage de produits secs ou frais.** Les référents ménages ont pu exprimer leurs préférences alimentaires : la satisfaction aux produits des colis est forte, malgré des ingrédients présents en trop faible quantité (huile, fruits, légumes, frais). Le besoin de produits d'hygiène / entretien / bébés revient à être cité fréquemment dans les entretiens. Le régime halal ou sans porc est le régime dominant (77% des ménages). Les raisons d'insatisfaction sont principalement liées à un manque de variété dans les produits, notamment les conserves. L'organisation satisfait l'intégralité des familles, qui font tout de même remonter des problèmes sur un manque de clarté et d'information sur la distribution et sur une certaine gêne / honte à se rendre sur la distribution.

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

### Synthèse

Les distributions de colis par les trois associations de quartier : Archipéla, Soleil Blaise, et Maison des Fougères, soutenues par l'Armée du Salut, ont été bien accueillies par les familles bénéficiaires. Ces distributions ont aidé les familles d'un point de vue alimentaire et économique et au-delà d'un point de vue psychologique suite au confinement. En effet, le coup de pouce a permis à ces familles de compléter leur alimentation et/ou de faire des économies sur les dépenses alimentaires qui peuvent soulager les familles sur d'autres postes de dépenses. La remontée de besoins des familles précaires a donc bien été prise en compte par les services sociaux qui ont alerté l'Armée du Salut.

La fin du dispositif, ne semble pas s'accompagner avec une amélioration nette et une sortie marquée de la crise économique pour ces familles. La question de la continuité de l'aide s'est posée sur tous les sites, que ce soit par les bénéficiaires, par les bénévoles ou par les membres des associations. Même si certaines familles ont déclaré une amélioration, celles-ci sont largement minoritaires et toujours fragiles et devraient donc continuer à bénéficier d'un appui pour couvrir leurs besoins alimentaires.

Afin de répondre aux besoins de ces ménages qui peuvent stocker et cuisiner, avec des préférences alimentaires spécifiques, une modalité d'aide alimentaire comme les chèques service permettrait réponse adaptée permettant par ailleurs de ne pas stigmatiser ces familles qui expriment toutes une certaine honte / gêne à bénéficier de telles distributions.

La situation administrative des familles est variable : les personnes en situation régulière devraient pouvoir de droit accéder à une assistante sociale et bénéficier de certaines prestations sociales, bien que, selon les titres de séjour, les droits accessibles ne sont pas exactement les mêmes selon plusieurs facteurs (type de titre, durée, etc...). Il faut donc réfléchir à des solutions d'aide alimentaire qui sont compatibles avec les personnes qui ne peuvent entrer automatiquement ou simplement dans le droit commun.

Les distributions n'ont pas touché toutes les familles de ces quartiers mais une partie de la communauté liée aux associations, il existe certainement d'autres types de familles avec d'autres types de besoins. Une identification de ces ménages semble donc nécessaire via des initiatives d'aller-vers.

## Recommandations

### Sur l'accès à l'aide alimentaire existante

- Diffuser les données du rapport au niveau de l'arrondissement et de la commune pour alerter sur les situations des familles précaires et leurs besoins.
- Identifier les besoins spécifiques des familles afin de pouvoir les orienter vers une aide adaptée : assistance sociale, dispositif d'aide alimentaire existant, épicerie sociale....
- Mettre en place un système de coordination des acteurs de l'aide alimentaire au niveau du 20<sup>e</sup> arrondissement animé par une structure à déterminer par les acteurs institutionnels et avec l'appui des acteurs associatifs
- Mettre en place des lieux d'échanges entre les associations, les services sociaux et les acteurs de l'aide alimentaires permettant d'avoir une information fiable disponible sur les dispositifs existants, un référencement facilité de ménages identifiés comme en insécurité alimentaire et une coordination effective entre tous les acteurs
- Pour les familles les plus précaires et le souhaitant, permettre un accès pérenne à une aide alimentaire avec une orientation vers les structures existantes via les services sociaux
- Mettre en place un système de surveillance : suivre la situation dans ces quartiers précaires par le biais de ces associations, favoriser la remontée d'information sur les demandes et besoins.

### Piste pour une aide adaptée

- Assurer l'accès des familles du quartier à des épiceries avec tarification sociale comme Saveurs et partages
- Si un dispositif de distribution alimentaire est maintenu, suivre le modèle de certaines distributions à point : la famille peut répartir des points (selon sa composition familiale) et acquérir uniquement les produits qui l'intéressent. Maintenir les ingrédients « basiques (huile, lait, riz, pâtes, farine...) et offrir du choix autour des conserves et autres produits (sucre, café...)
- Pour favoriser l'autonomie et l'adéquation aux préférences et besoins des familles, opter pour une aide alimentaire via une modalité de transfert monétaire, par exemple des chèques services
- Adapter l'aide selon les moments difficiles pour les familles les moins dépendantes à l'aide alimentaire (mise en place d'une aide flexible, transfert monétaire dématérialisé par exemple)

### Sur l'amélioration de la nutrition

- Favoriser les ateliers de cuisine qui proposent une approche nutrition équilibrée avec un soutien de la Mairie d'arrondissement

### Sur l'organisation des distributions

- Suite à l'identification des besoins, mettre en place un protocole de distribution, notamment pour la sélection des personnes dans le besoin et l'enregistrement de celles-ci
- Former les associations des quartiers à la distribution et à l'accueil des personnes précaires

# ANNEXES

## Annexe 1 : retranscription du groupe de discussion rue des Envierges

### ENQUETE NOUVELLE FAMILLE PRECAIRE-XX° ARRD\_ ARMEE du SALUT FOCUS GROUP DISCUSSION

Date : Jeudi 30 Juillet

Staff ACF présent : Claire Allard (conduite d'entretien), Sylvain Beaulaton (Prise de notes)

5 femmes présentes, deux de passage écoutent brièvement la discussion mais n'interviennent pas/ femmes issus de l'immigration nord-africaine pour la plupart seules avec des enfants.

Chez la représentante du groupe de femme qui nous a aidé à contacter les autres bénéficiaires de Archipélia.

Durée : une heure et demie environ

#### Résultats

Les thématiques suivantes montrent les préoccupations des mères de famille interrogées.

#### L'économie

Globalement, la situation financière des personnes s'est dégradée depuis l'année dernière. Les problèmes économiques des personnes sont la source majeure des préoccupations des personnes présentes dans la discussion : fin de droits sociaux, manque d'aides sociales, manque de ressources pour faire plaisir à leurs enfants... L'accès à une assistante sociale est difficile dans leur arrondissement.

#### Le logement

Les logements sociaux Paris habitat sont le lieu de vie de toutes les femmes de ce groupe de discussion. Elles se plaignent de problèmes de chauffage l'hiver, indiquent qu'elles doivent porter des couvertures. Des travaux apparemment annoncés n'ont pas eu lieu. Les loyers pèsent lourd dans le budget des ménages et des personnes de plusieurs familles sont contraintes de dormir dans le salon ou dans des pièces non prévues à cet effet.

#### Les enfants

L'avenir des enfants préoccupe fortement les mères. La difficulté à trouver un emploi pour ces jeunes est grande, beaucoup sont livreurs (type Deliveroo). Même les enfants diplômés ne trouvent pas de travail. La poursuite d'étude est également une charge dans le budget des familles.

Les femmes constatent toutes qu'il est difficile de faire plaisir à son enfant via des sorties au café ou au restaurant, via des nouveaux vêtements, via des vacances en colonie ou à l'étranger.

#### L'alimentation

Bien que globalement satisfaites, les dames expliquent que certains produits manquent au colis, comme les fruits ou les légumes. L'alimentation pèse fortement dans le budget des familles, d'autant plus que les supermarchés sont perçus comme chers par celles-ci. Elles aimeraient se rendre dans des magasins moins chers mais ceux-ci sont éloignés (comme Lidl).

Enfin, la question d'un accès digne à la nourriture est évoquée. Elles veulent pouvoir subvenir au besoin de leur famille dignement et exprime une certaine gêne à se rendre à l'aide alimentaire. Cette gêne est partagée par leurs enfants.

Les familles présentes sont principalement des familles nombreuses, avec enfants, certains en âge de travailler. Elles habitent des logements qui les contraignent parfois à utiliser une salle non prévue à cet effet pour faire dormir un membre du ménage. Les conditions d'isolation et de chauffage inquiètent ces familles au revenu limité pour lesquelles la gestion du budget est un problème quotidien.

## TRAME DE L'ENQUÊTE

Présentation de l'enquête : le but de l'enquête était de compléter par une discussion ouverte l'étude de profilage menée sur les familles bénéficiaires de l'aide alimentaire apportée par des associations locales soutenues par l'Armée du Salut.

La trame a été élaborée afin d'ajouter à notre compréhension de la situation socio-économiques des familles bénéficiaires, de comprendre depuis quand elles sont dans le besoin et par quel mécanisme elles sont devenues bénéficiaires d'aide alimentaire.

### 1. Parcours et profil des ménages

Question : Quelles sont vos préoccupations principales ? / Est-ce que se sont les mêmes que l'année précédente à la même période ?

Les préoccupations principales évoquées par les femmes rencontrées sont :

- L'avenir de leurs enfants : elles parlent de leurs enfants, diplômés, mais dans l'impossibilité de trouver du travail. « Quand on voit son enfant en train de s'effondrer car il ne trouve pas de travail, c'est dur ». Le métier de livreur est cité, elles veulent assurer un avenir à leurs enfants mais il ne semble pas y avoir de solution et beaucoup sont au chômage. Elles aimeraient pouvoir envoyer leurs enfants en colonie de vacances, leur permettre d'aller au café ou au restaurant avec leurs amis.
- **Leur qualité de vie liée au logement** : Elles racontent la difficulté de payer les factures et les loyers qui augmentent, les problèmes de chauffage et d'isolement des logements, trop petits pour leurs familles. « *Ils disent qu'ils vont faire des travaux depuis 10 ans* » : une femme, à propos de Paris Habitat. 3 d'entre elles évoquent le fait qu'une personne dort dans le salon ou que des enfants d'âge très différents partagent une toute petite chambre. Une explique que le loyer de 1000 euros pour trois pièces est trop cher pour sa famille.
- Toutes disent que cette année est plus dure que la précédente, même si les préoccupations sont les mêmes. « *On a beaucoup souffert* » une mère sur le confinement avec ses enfants.

Question : Comment avez-vous connu l'association « Archipélia »

Les femmes sont en train de créer leur association : La brigade des mamans. Elles sont entrées en contact avec Archipélia avec qui elles travaillaient déjà pour des cours de français, de l'aide aux devoirs, centre de loisirs.

« *On a parlé avec Laurent, Marie Jo et Karine, et on s'est dit : pourquoi pas faire une demande de nourriture ?* »

« *On parle beaucoup entre femmes* » à propos de la Brigade des mamans.

« *On parle tous les vendredis avec les enfants, ils nous parlent de leurs problèmes avec la police et tout.* »

Chaque membre adhère à un euro, l'objectif est de pouvoir partir en vacances avec les enfants, l'association va se rapprocher de l'Armée du Salut et du Secours Catholique pour essayer d'organiser quelque chose. Elles veulent monter une boutique ou une cantine pour se financer. « L'assistance sociale » (il s'agirait ici de Pascale Lafosse, conseillère) est venue les voir une fois depuis le lancement du projet.

Les femmes ont l'habitude de travailler avec Archipélia, mais savent que l'association ne peut pas les aider pour **leur logement ou pour une aide financière**.

## Question : De qui vient l'initiative de la demande de nourriture ? Depuis quand existe ce besoin ?

La demande vient de femmes membres de la brigade des mamans, le besoin remonte, selon toutes les femmes, pendant le confinement. Elles parlent de baisse de salaires et donc de manque à gagner. « *Même avant c'était dur, mais là c'est plus dur* » : une mère à propos de sa situation. Son fils n'a plus d'emploi depuis décembre, elle est elle-même en fin de droit au chômage car maladie professionnelle. Auxiliaire de vie, blessée au canal carpien. Elle a donc perdu les 300 euros de salaire de son fils et sa situation s'aggravera fin septembre.

A propos du poids des courses sur leurs ressources : « ce supermarché c'est cher. »  
« On n'a pas LIDL à côté ». Dans le quartier on retrouve : Franprix, Carrefour city, Carrefour market, Monoprix : jugés chers par les dames. Le marché de Belleville est plus loin : « le bus est rempli, avec le caddie c'est compliqué, il y a tout le temps des bagarres dans le bus ». De plus, les femmes évoquent des produits du marché qui périssent vite.

### 2. Les ressources/ dépenses du ménage :

#### Exercice de pilling : lister vos ressources / dépenses (les écrire sur les feuilles de papier)

L'exercice réalisé est le suivant : on propose à une volontaire d'analyser l'évolution de ses ressources et dépenses entre cette année et l'année précédente à la même date. Elle possède 10 billes pour décrire cette année, les 10 billes représentent l'ensemble de ses ressources. Elle alloue ensuite ces 10 billes à des postes de dépenses. On effectue le même exercice pour l'année précédente. On peut alors comparer deux situations financières à n et n-1.

#### Ressource année n avec une femme volontaire :

Salaires représente 8

Aides de l'état représente 2

#### Ressource année n-1 avec une femme volontaire :

Salaires : 8

Aides de l'état : 2

Pas de modification des ressources de son ménage.

Une autre dame travaille mais ne perçoit pas d'aide, une dame ne travaille pas mais reçoit des aides, notamment concernant son enfant autiste.

#### - Pilling dépenses

#### Dépenses année n avec la femme volontaire :

Santé : 1

Loyer : 4

Factures/assurances : 2

Alimentation : 2

Dons au pays : 1

Vêtements : négligeable face au reste

Transports : négligeable face au reste

Loisirs : négligeable face au reste

#### Dépenses année n-1 avec la femme volontaire :

Santé : 1

Loyer : 4

Factures/assurances : 2

Alimentation : 2

Dons au pays : 1

Vêtements : négligeable face au reste

Transports : négligeable face au reste

Loisirs : négligeable face au reste

La femme volontaire évoque le fait d'être souvent à découvert. On lui demande ce qu'elle sacrifie lorsque c'est le cas. Dons au pays, les loisirs, transports, puis vêtements sont d'abord sacrifiés, puis l'alimentation : « On se serre la ceinture » ; « on mange des pâtes » ; « il n'y a que le riz avec la sauce ».

La dame précise que les enfants n'aiment pas trop le riz sous cette forme.

Une autre dame : à partir du 10 j'ai un découvert »

### 3. Habitude alimentaire et adéquation du colis/ ressource :

**Question : Quelle est votre recette qui plaît à toute la famille ?**

Une dame cite le tiep, les autres dames valident, ce qui oriente la discussion sur ce plat sénégalais. A base de mérou (8 euros le kilo d'après une femme, 12 d'après une autre) ou de capitaine. Contenu : huile de tournesol, légumes : chou, carottes, navets, tomate, aubergines... Riz long, ou riz cassé deux fois. Piment à côté, persil. Les enfants aiment aussi : volaille, escalope de poulet, steak, frites, pâtes.

**Question : Est-ce le colis vous permet de manger selon vos préférences familiales ?**

Les aliments semblent satisfaire les dames mais elles émettent tout de même certaines critiques : Les compotes pour bébés distribuées alors qu'il n'y pas de bébés. Les petits sachets de sucre pas forcément souhaités. Les femmes ont apprécié les pommes de terre, une d'elle nous confie sa recette : Salade de pommes de terre en dés, thon, oignon, ail, tomates. Elles aimeraient des fruits.

**Question : Quelles sont vos besoins hors alimentaires ? Quelle est selon vous la meilleure manière de vous soutenir dans la couverture de ses besoins ?**

La discussion s'oriente vers les préoccupations de la rentrée : l'aide continue jusqu'à fin août mais les dames ne savent pas si elle va se poursuivre.

« La rentrée ça va être serré »

Les autres dames valident, en citant les fournitures scolaires, les cartes « imaginaire » des enfants, les nouveaux vêtements à acheter.

« Il cherche une université mais je n'ai pas les moyens » : une dame inquiète pour la suite des études de son fils.

Elle travaillait en tant qu'auxiliaire de vie puis a eu une maladie professionnelle au canal carpien et touche le chômage. Son fils gagnait 300 euros par mois puis n'a plus retrouvé de travail depuis décembre. Elle arrive en fin de droit au chômage en septembre. Elle tombera au RSA. Son autre fille est malade : « elleangoisse dans la foule » et ne peut pas travailler, elle ne touche pas d'aide pour cette fille. Elle paye 1000 euros pour un trois pièces avec Paris habitat. Elle a deux enfants ici et deux enfants au pays. « Comment tu peux faire plaisir à ton enfant ». « Les billets pour l'Afrique sont plus chers » : entre 600 et 1000 euros. « Si je pars avec les enfants c'est 3000 euros. »

« Ma maman est décédée et je n'ai pas pu aller la voir » : une autre dame par rapport au prix du voyage vers son pays d'origine.

« On a notre dignité, on n'aime pas être aidée mais on a pas le choix ».

« L'assistante sociale dit que c'est notre choix de venir ici » pourtant elle précise : « On s'intègre et on cotise ici ».

« Mon fils n'a jamais été en colonie » : la dame regrette de ne pas pouvoir offrir de vacances à son fils.

Elles parlent aussi du frigo de leur local qui est trop petit, elles auraient besoin d'un nouveau frigo.

**Question : Avez-vous des remarques ou quelque chose à ajouter ? Partager ?**

Une dame conclue par cette phrase : « C'est bien beau d'amener la nourriture ici, mais la dignité c'est de travailler à la sueur de son front. » A propos des jeunes : « Eux-mêmes ça leur fait mal de voir les mamans aller chercher la nourriture [de la distribution alimentaire] avec leur caddie »

## CONCLUSION

Face à une situation économique compliquée, les mères rencontrées évoquent assez facilement leurs préoccupations. Un loyer élevé et de faibles revenus amènent ces familles à loger dans des conditions difficiles en terme d'espace, de chauffage du lieu de vie. Les faibles perspectives en terme d'emploi des jeunes sont aussi sources d'inquiétude pour les jeunes comme pour leurs mères qui aimeraient leur offrir la possibilité d'accéder à des loisirs, des vêtements, des études.

Enfin, le coût de l'alimentation dans leur budget est également une source de préoccupations. Les mères sont contentes de pouvoir être appuyées par l'Armée du Salut, mais la question de la gêne et de la dignité sont souvent citées par les dames qui préféreraient retrouver leur autonomie par un revenu du travail et des minimas sociaux.

Les femmes semblaient intéressées par l'exercice proposé, il leur a permis de se livrer sur leurs craintes pour l'avenir et leurs inquiétudes quotidiennes. Elles ont apprécié partager leurs expériences respectives et ont fait preuve de bienveillance les unes envers les autres.

Le groupe de discussion a globalement répondu aux attentes de l'équipe ACF, tout en précisant certaines difficultés rencontrées. Elle a tout de même été inquiétée de découvrir que, même si la crise aggrave la situation de ces familles, les conditions économiques et de logement des ménages sont difficiles depuis longtemps déjà. L'aide apportée est une solution qui allège les portefeuilles de ces ménages, même si on ressent que les familles aimeraient ne pas en avoir besoin.

Annexe 2 : Questionnaire d'entretien individuel auprès des familles du 20<sup>ème</sup> arrondissement : <https://enketo.actioncontrelafaim.org/x/m6tXrllL>