

2016-2017

Master 1 Dynamiques et Actions Sociales Territoriales
Intervention sociale

Rapport de stage

Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Angers
Service de l'aide alimentaire

HERAIL Laura

Sommaire

INTRODUCTION

1. Ma structure d'accueil : Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Angers.

- 1.1. Le Centre Communal d'Action Sociale : Un outil principal dans la mise en place de la politique sociale de la ville d'Angers
- 1.2. Service de l'aide alimentaire et la MAAS

2. L'aide alimentaire

- 2.1. L'aide alimentaire en France
- 2.2. L'aide alimentaire sur la ville d'Angers

3. Mes missions et objectifs de stage

- 3.1. Les filets solidaires
 - 3.1.1. Le projet des filets solidaires
 - a) Origine et contexte du dispositif
 - b) Les objectifs des filets solidaires
 - c) Les actions mises en œuvre dans le cadre des filets solidaires
 - 3.1.2. Ma mission : L'enquête
 - a) Le suivi des filets
 - b) Application terrain
 - 3.1.3. Mes apprentissages
- 3.2. Le projet secteur EST
 - 3.2.1. Le projet des associations
 - a) Contexte de création du projet
 - b) Les objectifs du projet
 - 3.2.2. Mes missions
 - 3.2.3. Mes apprentissages

4. Mes objectifs pour la suite

CONCLUSION

ANNEXE

1. Organigramme : Organisation du CCAS

2. Questionnaires

- 2.1. Trame à destination des bénéficiaires actuels des filets solidaires
- 2.2. Trame à destination des anciens bénéficiaires

3. Synthèse de l'analyse de l'enquête

Introduction

J'ai fait le choix d'effectuer mon stage de première année au Centre Communal d'Action Sociale suite à une opportunité proposée par la Faculté. En effet dans le cadre du Projet Frugal¹, Monsieur Julien NOEL et Madame Manuela ROUPNEL ont pris contact avec Annie DENIEULLE et Xavier ARRIVE, dans le but de réfléchir autour du projet des filets solidaires et de l'aide alimentaire plus largement. Suite à plusieurs rencontres, il est apparu qu'il était possible de mettre en place un stage pour la réalisation d'une enquête autour des filets solidaires et pour des travaux autour de la création d'une épicerie solidaire sur le secteur EST d'Angers.

J'ai saisi cette opportunité dans l'optique de découvrir le fonctionnement d'une collectivité territoriale et ses actions sur le territoire Angevins. N'ayant pas de domaine de prédilection, le domaine de l'aide alimentaire m'intéressait et je souhaitais en apprendre davantage dans le but d'acquérir des connaissances dans un secteur de l'action sociale. Pour mon stage de première année je souhaitais dans un premier temps pouvoir observer et apprendre auprès de professionnels de l'action sociale et mieux comprendre les missions inhérentes à un poste de chargée de mission dans le secteur de l'aide alimentaire. J'avais également le désir d'acquérir et de développer de nouvelles compétences, que ce soit aux niveaux de la gestion et de la création de projet, mais aussi de la recherche en sciences sociales. En cela la mission proposée correspondait parfaitement à mes aspirations.

¹ Le projet de recherche « FRUGAL » (formes Urbaines et Gouvernance Alimentaire) qui a pour but de produire des données et des outils d'aide à la décision dans le domaine de la mise en œuvre de projets alimentaires métropolitains. Ce projet, met en lien différents acteurs et des chercheurs en sciences sociales sur les villes suivantes : Caen, Rennes, Lorient, Nantes, Angers, Poitiers, Lyon, Grenoble, Genève et Roanne.

1. Ma structure d'accueil : Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Angers.

1.1. Le Centre Communal d'Action Sociale : Un outil principal dans la mise en place de la politique sociale de la ville d'Angers

Le CCAS d'Angers est un «établissement public administratif communal ou intercommunal»². Il est administré par un conseil d'administration présidé par Monsieur Christophe BECHU, maire de la ville d'Angers. Ce conseil d'administration se compose de 8 élus du conseil municipal et de 8 administrateurs nommés par le maire. Il a pour missions de déterminer les orientations et les priorités de la politique sociale de la ville d'Angers.³

Le CCAS fait partie du pôle de la Direction Générale Adjointe Proximité et Solidarités de l'organisation mutualisée. En cela, il se place pleinement dans un rôle d'organisation de la ville d'Angers. Cet établissement constitue une personne de droit public distinct de la commune, ce qui lui permet de disposer de l'autonomie juridique. Ce statut lui permet également de jouir de différentes capacités : un budget voté par le Conseil d'Administration, la possibilité d'être employeur et de disposer d'un patrimoine mobilier et immobilier, d'agir en justice et de souscrire ses propres engagements (conventions, marché public...).⁴ Le CCAS a plusieurs objectifs à l'échelle de la ville d'Angers :

- Agir en faveur et aux côtés des angevins les plus vulnérables
- Organiser les conditions d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation les plus qualitatives possibles
- Favoriser l'accès à une offre de services adaptée aux besoins des publics
- Accompagner les étapes du parcours de vie en personnalisant les réponses
- Développer des actions collectives
- Soutenir l'innovation en s'impliquant dans des réseaux institutionnels et associatifs
- Impulser ou participer à des dynamiques partenariales, au service de la solidarité
- Encourager les engagements solidaires et faciliter l'exercice de la citoyenneté⁵

² Article L.123.6 du code de l'action sociale et familiale

³ CF Annexe 1 : Organigramme

⁴ Projet stratégique d'établissement du CCAS d'Angers 2016-2019, Direction de l'information et de la communication Ville d'Angers/Angers Loire Métropole

⁵ Projet stratégique d'établissement du CCAS d'Angers 2016-2019, Direction de l'information et de la communication Ville d'Angers/Angers Loire Métropole

Afin de répondre de manière adéquate à ces objectifs, le CCAS dispose de plusieurs missions, celles-ci sont définies par le code de L'Action Sociale et des Familles (CASF) :

- L'Animation d'une action générale de prévention et de développement social dans la commune, réalisée en liaison avec les institutions publiques et privées. Le CCAS peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables
- La participation à l'instruction des demandes d'aide sociale
- La participation aux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle
- La possibilité de créer et de gérer des établissements ou des services à caractère social ou médico-social⁶

Le CCAS est un service public de proximité qui dispose d'un budget qui lui est propre, celui-ci est composé principalement de subventions de la ville d'Angers mais également de subventions d'organismes partenaires tels que le Département, l'Etat, l'Agence Régionale de la Santé, la Région et la contribution des usagers.

Le budget s'élève à 40 190 188 euros, dont 38 108 174 euros en fonctionnement et 2 082 014 euros en investissement. La part de subvention de la ville d'Angers dans ce budget est de 12 149 909 euros. En ce qui concerne les ressources humaines, le CCAS emploie 840 agents, dont 566 emplois en équivalent temps plein. On retrouve près de 42 métiers différents au sein de cet établissement, des postes de directions, d'encadrements intermédiaires, d'administration, des postes techniques ainsi que des métiers du social, du médico-social, du médical et de l'animation.

1.2. Service de l'aide alimentaire et la MAAS

Pour répondre à sa mission d'accompagnement, d'accueil et d'orientation des publics précaires, le CCAS s'inscrit dans deux directions : l'action sociale et l'action gérontologique.

L'action sociale au sein du CCAS intervient auprès de tous les angevins et particulièrement ceux ayant de faibles revenus. Ces interventions peuvent se caractériser de deux manières différentes : l'aide légale et l'aide facultative.

Mon stage s'inscrit dans des missions portées par le pôle de l'action sociale et plus précisément par le service de l'aide alimentaire. Le pôle de l'action sociale a pour objectif de permettre aux personnes en situation de précarité de développer leur autonomie dans le but de réaliser leurs projets. Mes missions portent sur deux projets concernant l'aide alimentaire de la ville d'Angers, les Filets Solidaires et les Projet Secteur EST d'Angers s'appuyant sur l'aide alimentaire.

Le service de l'aide alimentaire a été mis en place en 2009 au sein du CCAS. Il a pour objectifs de développer une politique cohérente et globale de l'aide alimentaire, d'avoir un rôle de coordination, d'animation

⁶ Article L.123-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

et d'accompagnement aux projets du réseau de l'aide alimentaire en partenariat avec les associations présentes sur le territoire Angevin et de garantir aux personnes en situation de précarité une réponse à leurs besoins primaires.

Dans le souhait de structurer sa dynamique d'animation de la politique d'aide alimentaire en partenariat avec les réseaux d'acteurs Angevins, le CCAS décide de mettre en place en 2015, la Mission d'Animation et concertation pour une Alimentation Solidaire (MAAS). La finalité de la MAAS est d'animer les réseaux des acteurs de l'aide alimentaire pour améliorer l'offre aux Angevins les plus démunis. C'est un espace de réflexion, d'échange, de concertation et de développement des projets. Le CCAS a ici un rôle de pilotage et d'accompagnement des acteurs des réseaux. Cet accompagnement varie selon les besoins des associations, mais également les enjeux de la ville d'Angers et des quartiers sur lesquels elle intervient. Il s'agit ici de faire travailler les différents acteurs ensemble dans une optique de mutualisation des besoins.

Durant mon stage j'ai donc pu participer à plusieurs réunions d'accompagnement et de mise en place de projets qui s'inscrivent dans cette dynamique.

2. L'aide alimentaire

Il me paraît important ici d'apporter quelques éléments de contenu concernant l'aide alimentaire en France et plus précisément sur la ville d'Angers.

2.1. L'aide alimentaire en France

En France, la pauvreté ne cesse de progresser, elle concerne aujourd'hui près de 8,6 millions de personnes, soit 14,1 % de la population.⁷ Aujourd'hui en France, 3.9 millions de personnes ont recours à l'aide alimentaire. Au vu de ce nombre en constante augmentation, des mesures ont été prises afin de venir en aide aux familles dans le besoin.

En 1987 est mis en place un Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD), celui-ci permet la distribution de produits alimentaires par l'intermédiaire d'organismes caritatifs à partir de surplus de production agricole. Les organismes pouvant réaliser cette distribution sont Les Restaurants du Cœur, la Fédération Française des Banques Alimentaires et la Croix Rouge Française.

En 2003 est mis en place le Programme Alimentation et Insertion, qui a pour but d'accompagner la distribution de repas par la mise en place d'actions de sensibilisation et de réinsertion des personnes bénéficiant de l'aide alimentaire. Celui-ci sera complété en 2004 par le Programme National d'Aide Alimentaire (PNAA).⁸

⁷ « Panorama sur l'aide alimentaire », D. Briaumont, Les niveaux de vie en 2010 extraits d'INSEE *Première* N° 1412 - septembre 2012

⁸ <http://www.cnle.gouv.fr/Les-evolutions-de-l-Aide.html>

Une charte est signée par la Ministre chargée du logement et les différents acteurs de l'aide alimentaire en 2009, il s'agit d'un « Partenariat avec le secteur privé pour le développement de l'aide alimentaire ». Cette charte conclue un engagement à un travail collectif dans le but d'améliorer l'aide alimentaire sur plusieurs plans, qualitatifs, quantitatifs, mais également sur le plan de la distribution.

En 2010 une loi définit plus précisément le terme d'aide alimentaire. Celle-ci a « pour objet la fourniture de denrées alimentaires aux personnes les plus démunis. Cette aide est apportée tant par l'Union européenne que par l'Etat ou tout autre personne morale »⁹

Cette loi définit également les différents objectifs d'une politique publique de l'alimentation :

- Assurer à la population l'accès, dans des conditions économiquement acceptables par tous, à une alimentation sûre, diversifiée, en quantité suffisante, de bonne qualité gustative et nutritionnelle, produite dans des conditions durables¹⁰
- Offrir à chacun les conditions du choix de son alimentation en fonction de ses souhaits, de ses contraintes et de ses besoins nutritionnels, pour son bien-être et sa santé.¹¹

2.2. L'aide alimentaire sur la ville d'Angers

L'aide alimentaire sur Angers touche 8000 à 9000 ménages par mois, selon des chiffres datant de 2013. Ce chiffre est en constante augmentation. Il existe aujourd'hui 25 points de distribution de l'aide alimentaire sur le territoire Angevins. Ce sont quatre têtes de réseaux qui organisent la distribution en nature de cette aide : Les Restos du Cœur, Le Secours Populaires, Saint Vincent de Paul et le Jardin de Cocagne Angevins. Ces associations s'approvisionnent au sein d'une centrale d'approvisionnement : la Banque alimentaire, 6 à 700 bénévoles sont investis sur le territoire afin de permettre à chacun de pouvoir être aidé.

3. Mes missions et objectifs de stage

3.1. Les filets solidaires

3.1.1. Le projet des filets solidaires

En 2011, le CCAS de la ville d'Angers met en place la distribution des filets solidaires, en partenariat avec le Jardin de Cocagne Angevin. On compte aujourd'hui 12 lieux de distribution répartis sur les différents quartiers de la ville d'Angers

⁹ Loi n° 2010-874 de modernisation de l'agriculture et de la pêche (LMAP) du 27 juillet 2010

¹⁰ Loi n° 2010-874 de modernisation de l'agriculture et de la pêche (LMAP) du 27 juillet 2010

¹¹ Loi n° 2010-874 de modernisation de l'agriculture et de la pêche (LMAP) du 27 juillet 2010

a) Origine et contexte du dispositif

En 2010, la municipalité fait part de sa volonté de créer une épicerie sociale. Mme Annie DENIEULLE, Chargée de mission Participation des usagers et Aide alimentaire au sein du CCAS d'Angers conduisait en parallèle un comité ayant comme réflexion l'amélioration de l'aide alimentaire sur le territoire Angevin.

Ce comité rassemblait des usagers du CCAS, des travailleurs sociaux et des élus. Le résultat de leur réflexion a orienté le projet sur la création d'une distribution de filets plutôt qu'une épicerie sociale, distribution à destination d'une population en précarité mais ne bénéficiant pas toujours des minimas sociaux. Il est convenu que la tarification s'opérerait en fonction des revenus et que les distributions se tiendraient hors des lieux traditionnels de la distribution de l'aide alimentaire. Au même moment, la Direction Régionale de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF) lance une commande pour inciter les acteurs à trier et à valoriser les légumes jetés, commande à laquelle le Jardin de Cocagne répond positivement. Dans un premier temps, l'association redistribue les produits essentiellement à La Banque Alimentaire et aux Resto du Cœur, puis s'associe par la suite aux filets solidaires.

b) Les objectifs des filets solidaires

Ce dispositif répond à des objectifs bien précis. Il permet un apport régulier en fruit et légumes pour les bénéficiaires, et en cela il vise à contribuer au développement d'une alimentation équilibrée. En général, les produits redistribués issus des surplus des grandes et moyennes surfaces, sont des produits laitiers ou carnés. Le projet des filets solidaires tend lui à se concentrer sur la distribution de fruits et légumes.

L'action du Jardin de Cocagne permet la réalisation d'un autre objectif qui est l'aide à la création d'emploi et la lutte contre le gaspillage. En effet, le jardin de Cocagne emploie des jeunes en contrat aidé afin de remplir les différentes missions nécessaires à la mise en place de ce dispositif. Par le biais de la récupération et du tri les produits initialement destinés à être jetés sont valorisés et redistribués à moindre coût.

La distribution des filets solidaires a également pour but de lutter contre l'isolement des personnes en précarité et aider à la solidarité avec l'aide du tissu associatif local. En effet, tout est mis en œuvre par les bénévoles pour que les lieux de distribution soient accueillants afin qu'il puisse devenir des lieux d'échange et de convivialité.

En impliquant les Maisons de quartier et les associations œuvrant dans les champs de l'éducation, de la culture et du social, la distribution a pour vocation de participer au développement local des territoires. En effet, la participation des Associations et des Maisons de quartier au projet leur apporte une bonne visibilité et un public différent. La distribution est un lieu où les bénéficiaires peuvent échanger sur les activités et projets présents sur le quartier dans lequel ils se trouvent.

c) Les actions mises en œuvre dans le cadre des filets solidaires

Afin de pouvoir atteindre ces objectifs un certain nombre d'actions sont mises en œuvre. Dans un premier temps, l'action principale est la distribution des filets solidaires. Les personnes bénéficiant de ce dispositif ont droit chaque semaine à 5 kilos de fruits et légumes. Les produits proviennent pour un tiers du

tri effectué par le Jardin de Cocagne et pour deux tiers de produits achetés auprès de grossistes. Afin de bénéficier des filets, il faut s'inscrire sur un des lieux de distribution parmi les 12 présents sur la ville d'Angers.

Auparavant la carte partenaire était obligatoire pour s'inscrire, mais dans un souhait de simplification des démarches, seul le document justifiant du quotient familial de la personne est nécessaire aujourd'hui. Le prix du panier varie de 2.10 euros à 6.10 euros en fonction des ressources du bénéficiaire. Depuis 2017, les personnes ayant un quotient familial entre 707 et 800 peuvent bénéficier des filets, ce qui n'était pas le cas avant. Cette mesure a permis de supprimer l'effet de seuil et a élargi l'accès aux filets aux personnes n'étant pas dans les minimas sociaux mais à la marge.

Depuis quelques mois, il est également possible pour les bénéficiaires de bénéficier d'une corbeille solidaire. Il s'agit d'un kilo en plus pour 0,50ct. Les bénéficiaires ont alors le choix entre deux produits différents selon arrivage. Cette corbeille est un moyen d'apporter du choix supplémentaire. En effet, les bénéficiaires n'ont pas le choix des produits de leur filet, qui sont réalisés selon les arrivages du Jardin de Cocagne.

Le paiement du filet s'effectue une semaine à l'avance auprès d'une personne salariée du Jardin de Cocagne présente sur place lors de la distribution. Les distributions se déroulent dans des Maisons de quartier ou dans des structures associatives qui n'ont pas comme activité principale l'aide alimentaire.

Dans l'idée de la création d'un espace d'échange et de partage, chaque mois sont organisés des animations sur les lieux de distribution. Ces animations peuvent être animées soit par les bénévoles, soit par d'autres acteurs du territoire tels que la Maison Des Solidarités. Ces animations permettent la mise en place de dégustations des produits présents dans les filets, d'échanges de recette et d'interventions portant sur la santé et le bien-être.

Le pilotage technique qui consiste en l'achat, le tri des produits et la conception des filets, est assuré par le Jardin de Cocagne et le pilotage stratégique est un partenariat entre le Jardin de Cocagne et le CCAS. Le projet des filets s'inscrivant dans l'aide alimentaire, celui-ci a dû être en amont validé par un comité de la MAAS.

3.1.2. Ma mission : L'enquête

Une de mes missions s'inscrit donc dans le cadre de ce projet. Après près de 6 ans d'existence, plusieurs questions se posent quant à la viabilité du projet sur certains secteurs. En effet à ces débuts le dispositif comptait plus de 1000 bénéficiaires. Ce chiffre est tombé aujourd'hui à 600.

Bien que la situation personnelle des bénéficiaires puisse changer, cette seule situation ne peut expliquer cette baisse. J'ai pour objectif dans ma mission d'identifier et d'analyser les pratiques des personnes ayant droit, qu'ils soient bénéficiaires ou anciens bénéficiaires des filets solidaires, dans le but d'envisager à l'avenir des évolutions pour cette action.

Afin de mener à bien la mission qui m'était demandé, il m'est apparu important de m'imprégner un maximum du projet. Pour ce faire, j'ai eu l'occasion de participer à plusieurs réunions concernant les filets solidaires. Ces réunions m'ont permis de rencontrer les acteurs principaux de ce projet, Le Jardin de Cocagne, les Bénévoles des filets ainsi que les différents partenaires du projet présents sur la ville.

a) Le suivi des filets

Les réunions bénévoles

Les réunions bénévoles sont organisées trois fois dans l'année. Elles m'ont permis de rencontrer et d'échanger avec certains bénévoles dans l'optique de la construction de mon questionnaire. Elles sont organisées et animées par Monsieur Xavié ARRIVE. Ces temps permettent de faire un point sur les Filets Solidaires, les animations et les éventuelles formations avec les bénévoles et faire remonter si besoin il y a, certains problèmes. Ces échanges ont été très enrichissant pour moi, car découvrant le dispositif, j'ai pu avoir un premier aperçu des filets et de leur fonctionnement. Ces occasions m'ont permis de présenter l'enquête que j'allais mener et d'échanger sur la pertinence des questions à poser.

Les comités techniques du Jardin de Cocagne

J'ai pu en également assister aux comités techniques du Jardin de Cocagne. Durant ces réunions, j'ai pu avoir un premier contact avec le directeur du Jardin de Cocagne et la coordinatrice du projet des filets. Étaient présents également ce jour Madame Paulette MARTINEAU directrice de l'action sociale au sein du CCAS d'Angers.

Les comités techniques sont réalisés une fois par mois au sein du Jardin de Cocagne Angevins. Ce comité réunit le Jardin de Cocagne et le CCAS. Les représentants du Jardin de Cocagne ne sont autres que le directeur de l'association angevine Monsieur Jean-Luc PINEAU et Madame Sofia DIEUMEGARD, coordinatrice du dispositif des filets solidaires. Le CCAS joue ici un rôle de co-pilotage, et Monsieur Xavier ARRIVE se place en coordinateur dans le but de clarifier avec le Jardin de Cocagne les principes de fonctionnement du dispositif.

Nous avons entre autres évoqué la mise en place d'un complément aux filets : La corbeille solidaire. Cependant cette nouvelle option n'est pas disponible toutes les semaines sur tous les sites de distribution. Seuls les sites du Centre Jean Vilar et de la maison de quartier du Lac de Maine en bénéficient toutes les semaines. Pour les autres lieux, un roulement s'opère tous les trimestres. Le comité a permis de définir les dates de mise en place de la corbeille et la diffusion de l'information à tous les sites de distribution concernés.

Les comités de suivi des filets solidaires

Les comités de suivi sont organisés deux fois par an par le CCAS et le Jardin de Cocagne. Sont présents à ces comités de suivi les représentants du Jardin de Cocagne, Jean-Luc PINEAU et Sofia DIEUMEGARD, Xavier Arrive du CCAS, les bénévoles des sites de distribution et les différents partenaires de la ville d'Angers. Ces réunions se déroulent par pôle. Il existe cinq pôles différents réunissant les différents quartiers :

- Le pôle Deux-Croix Banchais : pour les quartiers Banchais, Marcelle Menet, Monplaisir,
- Le pôle Lac de Maine : pour les quartiers de Belle-Beille et du Lac de Maine,
- Le pôle Ney Chalouere : pour les quartiers Ney /Chalouère et le centre-ville

- Le pôle Doure, Haut-de-Saint-Aubin : pour les quartiers HSA, Doure/Saint Jacques,
- Le pôle Roseraie, Justice, Saint Léonard : pour les quartiers Roseraie/ Morellerie, Justices/saint Léonard

Les points abordés lors de ces réunions sont les suivants :

- Le bilan de la distribution des Filets Solidaires sur l'année 2016, le nombre de filets distribués, la composition des filets et un bilan sur les animations proposées par les associations partenaires et les bénévoles.

En 2016, 488 filets ont été distribués par mois sur l'ensemble des sites de distributions. On notera une augmentation du nombre de bénéficiaires mais un espacement dans les fréquences de retrait des filets. Le prix des filets varie en fonction de la tranche du quotient familial ¹²:

- Les personnes dans la tranche 200-392 payant 2.60 euros représentent 52 % des bénéficiaires.
- Les personnes dans la tranche 393-525 payant 3.60 euros représentent 29.8 % des bénéficiaires.
- Les personnes dans la tranche 526-595 payant 4.60 euros représentent 11 % des bénéficiaires.
- Les personnes dans la tranche 596-706 payant 6.10 euros représentent 6.9% des bénéficiaires.

Il est pour le moment impossible de donner des chiffres fiables concernant la tranche 710-800 car celle-ci n'est mise en place que depuis peu. Les personnes dans cette tranche payent leurs filets 6.60 euros.

- Un point sur les évolutions mises en place pour le dispositif pour l'année 2017. À partir de cette année, le quotient familial pour avoir accès au filet est passé à 800. La carte partenaire n'est plus obligatoire, seul le document attestant du quotient familial (CAF) ou du quotient solidarité (CCAS) est nécessaire. Un bilan des corbeilles solidaires a également été fait dans le but de faire le point sur ce dispositif mis en place récemment.
- La poursuite des différents partenariats engagés dans le cadre des filets. Les partenaires sont différents pour chaque pôle. Il s'agissait ici d'aborder les modalités de mise en œuvre des différents

¹² « Le quotient familial est un outil de mesure des ressources mensuelles des familles allocataires qui tient compte à la fois de leurs revenus professionnels et/ou de remplacement (assedic, indemnités de formation...), des prestations familiales mensuelles perçues (y compris celles versées à des tiers comme l'Apl) et de leur composition familiale. Il est actualisé lorsqu'il y a un changement de situation familiale, professionnelle etc... »

partenariats et le rôle que chacun peut jouer pour que les filets restent des lieux d'échange, de partage et de convivialité.

- Les améliorations possibles, qui pourront être appuyées par l'enquête que j'ai menée.
- La mobilisation et l'accompagnement des nouveaux bénévoles.

Participer à ces comités de suivi m'a permis d'avoir une meilleure connaissance des filets, sur le point des chiffres mais également des différents partenariats mis en œuvre et de leurs objectifs.

Les formations bénévoles

Dans la volonté d'améliorer la pratique des bénévoles et de leur apporter des connaissances supplémentaires en terme d'alimentation et de nutrition, le CCAS organise en partenariat avec d'autres associations ou institutions des formations. J'ai eu l'opportunité d'assister à l'une de ces formations, organisée en partenariat avec l'Instance Régional d'Education et de Promotion de la Santé.

Cette formation avait pour objectif d'apporter des éléments de connaissance sur la conservation des fruits et légumes. Il s'agissait ici de permettre aux bénévoles de communiquer sur leurs pratiques de conservation et d'en apprendre de nouvelles, pour par la suite pouvoir les transmettre aux bénéficiaires pouvant être en difficulté sur ces questions.

La formation des bénévoles m'apparaît comme très importantes. Il est important de faire évoluer les pratiques et d'échanger autour des expériences de chacun. Ces formations sont une occasion pour des bénévoles venant de sites de distribution différents de se rencontrer et de discuter de leurs vécus au sein de ce dispositif.

b) Application terrain

L'outil pour la mise en place de l'enquête n'était pas défini au départ dans mes missions. A la suite de nombreux échanges avec Mr ARRIVE, Mme DENIEULLE, Mr NOEL et Mme ROUPNEL, nous avons convenu que l'utilisation d'un questionnaire serait la meilleure solution en raison de la temporalité de mon stage et du nombre de personnes à interroger. Etant seule sur cette mission il apparaissait compliqué de réaliser des entretiens semi-directifs sur l'ensemble des sites de distribution, et le CCAS et le Jardin de Cocagne voulant au minimum une centaine de personnes, il aurait été difficile pour moi de réaliser ces entretiens et de les analyser sur mes 5 mois de stage.

Cette enquête permettra également au CCAS et au Jardin de Cocagne de mieux comprendre ce qui amène les gens à venir à la distribution des filets solidaires. Les questions posées par cette enquête sont les suivantes :

- Pourquoi les personnes bénéficiaires des filets continuent à rester dans le dispositif ?
- Pour certains des usagers des filets ont décidé de quitter le dispositif ?

Elaboration des questionnaires ¹³

Je n'avais auparavant jamais réalisé d'enquête et donc de fait, jamais mis en place de questionnaire. J'ai donc essayé de réfléchir aux matériaux nécessaires pour mener la réalisation de ces questionnaires. Je me suis appuyée sur un ouvrage¹⁴ pour acquérir des pistes de méthode de recherche en sciences sociale. Cette lecture m'a permis de me rendre compte de l'importance de la question posée au départ, ce qui m'a amené à la reformuler plusieurs fois avec l'aide du CCAS et du Jardin de Cocagne.

J'ai ensuite observé les distributions des 12 sites des filets solidaires. Ces observations m'ont permis de me poser de nombreuses questions quant aux dispositifs et ainsi de mettre en place des hypothèses de réponses pour les questions posées par les commanditaires.

A travers ces travaux j'ai pu dégager les items importants pour la mise en place des questionnaires. Je me suis également appuyée sur le questionnaire réalisé en 2014 par le CCAS à destination des anciens bénéficiaires des filets.

J'ai par la suite dégagé 8 items importants pour les personnes bénéficiant toujours du dispositif et 4 items pour les personnes ayant quitté le dispositif. Certains items sont communs aux deux questionnaires afin de pouvoir en faire une comparaison. Les items tels que les informations générales concernant les bénéficiaires et anciens bénéficiaires, ainsi que la mise en place d'une notation de la qualité, quantité, diversité et rapport qualité prix des produits sont communs.

Passation

Concernant la passation des questionnaires, j'ai utilisé deux méthodes. Dans un premier temps, j'ai effectué une passation des questionnaires auprès des bénéficiaires actuels des filets, en face à face, sur chaque site de distribution. Cela m'a permis à la fois d'avoir des éléments quantitatifs mais également qualitatifs suite aux échanges que j'ai pu avoir. J'ai effectué la passation de 115 questionnaires avec cette méthode.

Pour la passation des questionnaires concernant les anciens bénéficiaires, celle-ci a été réalisée par téléphone. Je me suis appuyée pour ce faire de la liste des personnes n'étant plus venu au dispositif depuis Avril 2016. J'ai réalisé 51 questionnaires avec cette méthode.

L'enquête a dans les deux cas reçu un très bon accueil. J'ai senti que les personnes interrogées étaient contentes d'échanger au sujet des filets.

Analyse ¹⁵

Suite à la passation de ces questionnaires, j'ai dû utiliser un programme sous Microsoft Excel afin de réaliser la base de donnée de mes réponses. Suite à cela, j'ai pu réaliser de nombreux tableaux par

¹³ CF Annexe 2 : Questionnaires

¹⁴ Manuel de Recherche en Science sociale, Raymond Quivy

¹⁵ CF Annexe 3 : Synthèse des résultats de l'enquête

thématiques. Ces matériaux m'ont permis par la suite de rédiger une analyse de cette enquête. Je n'exposerai pas entièrement les résultats dans ce rapport, mais j'ai réalisé un document que je pourrai rendre disponible. Ce qui l'en ressort, c'est que les filets répondent de manière efficace aux objectifs posés. Cependant il est vrai que certains points restent à améliorer.

Le coût peu élevé du filet est ressorti comme un atout et cela permet un apport régulier en fruit et légume pour les personnes n'ayant pas les moyens d'utiliser d'autres moyens d'approvisionnement en raison du prix élevé des produits.

L'organisation des lieux de distribution et la formation apportée aux bénévoles en font des lieux de convivialité. Les filets solidaires permettent des moments d'échange, et de rupture avec l'isolement. L'accueil bénévole est très apprécié de la part des usagers actuels, mais également des personnes ayant quitté le dispositif.

Les animations proposées, permettent aux bénéficiaires d'apprendre de nouvelles recettes, d'échanger des pratiques inhérentes à la cuisine, mais aussi à la conservation des produits qui peut être parfois difficile. Ces moments sont primordiaux pour les filets, ils en font un lieu où chacun peut être écouté et être revalorisé dans sa pratique quotidienne de la cuisine.

Cependant il apparaît que l'organisation des filets ne corresponde pas à tout le monde. Des difficultés sont rencontrées en raison d'horaires, qui ne conviennent pas forcément si l'on est en activité ou étudiant. La qualité et la diversité sont également des points qui pourraient être améliorés, mais qui entraîneraient une hausse du prix du filet.

J'ai eu l'occasion de présenter les résultats de cette enquête, durant une journée organisée par le Jardin de Cocagne pour les bénévoles des filets solidaires. Cela m'a permis dans un premier temps d'exposer le travail réalisé, mais également d'échanger sur les pistes à améliorer.

Cette enquête a également été présentée lors du comité stratégique des filets solidaires, réunissant le Jardin de Cocagne, le CCAS et des élus de la ville.

3.1.3. Mes apprentissages

Réaliser cette enquête m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences et de nouvelles connaissances.

J'ai pu dans un premier temps découvrir en détails, l'action des filets solidaires, qui m'était inconnue. J'en ai saisi le fonctionnement et les enjeux et j'ai pu rencontrer les usagers de ce service. Les échanges que j'ai pu avoir m'ont apporté des informations sur la manière qu'ont les gens de voir ce dispositif de l'aide alimentaire. J'ai appris à réaliser un outil nécessaire à la mise en place d'une enquête de terrain, ce que je n'avais jamais fait auparavant. J'ai acquis d'avantage d'autonomie dans mon travail et également une meilleure organisation. Il a fallu que je me pose des objectifs et des contraintes moi-même, puisqu'une totale confiance m'a été accordée quant à la réalisation de ce travail.

3.2. Le projet secteur EST

En parallèle de la réalisation de cette enquête, j'avais également pour mission de participer aux séances de travail du groupe chantier concernant le projet Secteur Est de la ville d'Angers.

3.2.1. Le projet des associations

Ce projet s'appuie sur l'Aide alimentaire au service de l'insertion et de la solidarité. Il concerne les quartiers de Monplaisir et Deux-Croix Banchais.

Il réunit trois associations présentes sur ces quartiers :

- Trait d'Union : Laverie sociale et soutien scolaire
- Eco panier : Epicerie solidaire
- La Société Saint Vincent de Paul : Distribution de colis alimentaire

a) Contexte de création du projet

Fin 2008, l'association Trait d'Union, formalise son intérêt d'investir davantage le champ de l'aide alimentaire en réfléchissant à deux projets : une épicerie sociale et un restaurant social.

Suite à ces réflexions, l'association est allée à la rencontre des acteurs des quartiers déjà présents sur le champ de l'aide alimentaire et a pu visiter des initiatives mis en place.

L'objectif pour ce projet était le suivant : tout en maintenant l'existant, l'idée était de réfléchir avec les partenaires du territoire Monplaisir / Deux-Croix / Banchais / Grand-Pigeon, à un dispositif qui reste à inventer, en s'appuyant sur 2 axes de développement :

- La distribution alimentaire
- La transformation d'aliments

A partir de là, les associations Eco-Panier et Saint Vincent des Paul ont été conviées aux réflexions autour de ce projet. Toute deux avait déjà un désir de faire évoluer leurs associations. Eco-panier rencontrait des difficultés avec ces locaux, mais également avec sa gouvernance et Saint Vincent de Paul souhaitait disposer d'un local pour réaliser la distribution et peut être mettre en place une épicerie solidaire.

b) Les objectifs du projet

L'objectif de ce projet est que les associations puissent construire ensemble un outil d'insertion sociale et professionnelle pour les habitants du territoire Monplaisir / Deux-Croix / Banchais. Ce projet a pour volonté de s'appuyer sur l'aide alimentaire et l'épicerie solidaire existante (Eco panier), pour répondre aux besoins des personnes en situation de précarité et de fragilité.

Il doit également permettre aux activités et aux services déjà existants d'être consolidés et confortés, avec des perspectives de mutualisation et de coopération entre les trois associations partenaires.

Il doit permettre d'élargir l'offre et les services déjà existant à des activités génératrices de ressources financières. Et enfin celui-ci a pour volonté de s'inscrire dans une dynamique de participation et de réciprocité avec les habitants.

3.2.2. Mes missions

Mes missions principales pour ce projet furent les suivantes : Ma participation aux groupes chantiers, qui m'ont permis de découvrir le projet de participer à son élaboration. Puis la réalisation du visuel de la présentation du projet aux élus, qui s'est réalisé le 2 juin 2016.

Les réunions des groupes chantiers, sont des moments qui ont permis de fixer les actions à mener et de planifier les objectifs pour le projet. J'ai pu en ce sens participer activement aux groupes chantier, comprendre les enjeux et les difficultés de la mise en place d'un tel projet. Participer à son élaboration m'a également permis de rencontrer des représentants d'associations, de découvrir les missions de chacun et leur impact sur le territoire.

La présentation aux élus et au membre du CCAS, a permis dans un premier temps de faire connaître l'état d'avancement du projet et d'entrevoir la poursuite du projet avec le soutien de la ville et des élus.

Suite à cette présentation, des groupes de travaux ont été lancés. Il s'agit ici de se réunir en plus petit comité afin de réaliser les actions définies par le groupe chantier pour mener à bien les objectifs fixés. Ces groupes de travail sont composés des membres des différentes associations déjà présentes sur le groupe chantier et sont ouverts aux autres membres de ces associations.

Pour ma part je me suis portée volontaire pour intégrer le groupe de travail en charge de la réalisation du diagnostic des besoins des habitants du quartier MONPLAISIR / DEUX-CROIX/BANCHAIS. Ce groupe se compose de Sophie KAMANGO, salariée de l'association Eco Panier et de Christine SAINT ANDRE, vice-présidente de l'association Trait d'Union.

Afin de commencer la réalisation de ce diagnostic, nous nous sommes appuyées sur les projets de quartiers, fournis par la Mairie de Monplaisir. Il était aussi important de se baser sur les connaissances et les données de chaque association. A savoir, connaître le public accueilli, les difficultés rencontrées par les habitants, les manques éventuels sur le quartier. Grâce à ces travaux nous avons pu avoir une vision globale de chaque quartier et en comprendre les problématiques. Ce diagnostic va nous permettre par la suite de réfléchir aux services à mettre en place pour le projet.

L'idée de départ est de pouvoir conserver l'épicerie solidaire (Eco panier) et la laverie (trait d'union) et de les implanter dans un lieu de proximité.

La recherche de locaux pour ce projet est en cours et fait partie des objectifs principaux à réaliser avant la fin de l'année 2018. En effet afin de pouvoir se projeter durablement, il est important de connaître l'emplacement et la superficie qui permettra d'accueillir à la fois une laverie sociale et une épicerie solidaire. La structure juridique du projet n'étant pas encore décidée, j'ai eu l'occasion de participer à une matinée d'information concernant les Sociétés Coopératives et Participatives (SCOP) et les Société Coopératives

d'Intérêt Collectif (SCIC). Le but était de voir si la mise en place d'une telle structure serait en accord avec le projet.

3.2.3. Mes apprentissages

A travers ma participation à l'élaboration de ce projet, j'ai pu découvrir de nouveaux acteurs du territoire, en cela j'entends les associations partenaires. Ces rencontres m'ont permis de développer mon réseau et ma connaissance des enjeux portés par ces différentes associations.

J'ai pu acquérir dans une certaine mesure, une méthodologie en conception de projet, par le biais de ma participation. En effet les associations ont eu accès à un intervenant qui les a guidées sur 4 sessions pour la mise en place du projet. J'ai pu participer à deux de ces sessions.

Les échanges que nous avons pu avoir lors des différentes réunions m'ont éclairée sur les problématiques du quartier concerné et sur les enjeux d'un tel projet. Je peux dire que j'ai été considérée comme un membre à part entière du projet, mes questionnements trouvant toujours des réponses.

4. Mes objectifs pour la suite

Ce stage m'a permis de mieux définir mes envies pour la suite de mon parcours universitaire et de mon parcours professionnel.

En effet, ce master était pour moi un moyen de développer de nouvelles connaissances, car ne venant pas d'une formation liée à l'action sociale, cela m'apparaissait primordial. Le stage que j'ai effectué m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences et d'avantage d'autonomie dans mon travail. Il était important pour moi de renforcer mes compétences déjà acquises par mes expériences passées et d'en développer de nouvelles. Mon expérience de 5 mois, m'a permis de faire face à des situations inédites pour moi, par cela j'entends la mise en place d'une enquête, le travail au sein d'une collectivité territoriale et les relations partenariales. Je me rends compte aujourd'hui que le travail d'équipe est très important pour moi, je suis d'autant plus performante lorsque j'ai la possibilité d'échanger et de réfléchir au sein d'un groupe de travail.

Cette première année m'a amenée à adopter une posture de réflexion sur notre société que je n'avais prise auparavant. J'ai été poussée à me poser des questions et à les approfondir.

Mon projet pour la suite sera de pouvoir continuer mon expérience au sein du CCAS. En effet le projet secteur EST étant en cour de développement, de nombreuses actions seront mises en place au courant de l'année 2018. Une proposition a été formulée par ma tutrice de stage Annie DENNIEULE, afin que je puisse l'appuyer pour la suite de ce projet. Mes missions se porteraient principalement cette fois sur le projet des associations, mais également plus largement l'aide alimentaire sur le territoire d'Angers.

Mon projet professionnel étant axé sur le développement et la mise en place de projet dans le secteur de l'action sociale, cette opportunité me permettra de développer de nouvelles compétences en conception et

gestion de projet, mais également de rencontrer d'avantage d'acteurs présents sur le territoire. Il m'apparaît aujourd'hui qu'il est très important de développer son réseau dans le secteur de l'action sociale.

Mes pistes d'emploi se porteraient donc sur du développement social local, dont le but étant de dynamiser un territoire par la mise en place de projets, mais également d'occuper un rôle de coordinateur entre les différents acteurs porteurs des projets. Je souhaiterais également découvrir ce poste au sein du secteur associatif, qui me semble différent du secteur de la fonction publique.

Je pense, suite à mon Master 2, acquérir des compétences en management, car ces compétences me seront utiles si je souhaite par la suite diriger des équipes et occuper des fonctions de direction.

Conclusion

Ce stage fut une expérience positive qui m'a fait avancer dans mon projet professionnel. Cette expérience concrète m'a permis de développer mes compétences par l'expérimentation au sein de projets concrets. Les échanges que j'ai pu avoir avec les professionnels du secteur de l'action sociale, ont fait avancer mes réflexions sur le développement social local et l'articulation entre les collectivités territoriales et le secteur associatif.

Cette expérience m'a confortée dans mes choix d'orientation professionnelle et m'a donné un aperçu motivant des missions que je souhaiterais accomplir en tant que professionnelle.

De plus, le fait de poursuivre mon stage au sein du CCAS, sur le projet Secteur EST me permettra de développer d'avantage mes réflexions sur le sujet de l'aide alimentaire.

Mon mémoire étant axé sur la problématique de l'aide alimentaire, ce stage m'a permis d'expérimenter mon terrain d'enquête. La poursuite de mon stage en Master 2 m'aidera à améliorer ma réflexion et à rencontrer de nouveaux acteurs qui pourront être des personnes ressources pour la poursuite de ma réflexion et de mon travail d'enquête.

Enfin, la suite de la formation me permettra de compléter mes connaissances théoriques et méthodologiques afin d'étayer ma pratique et de développer d'avantage mon jugement critique.

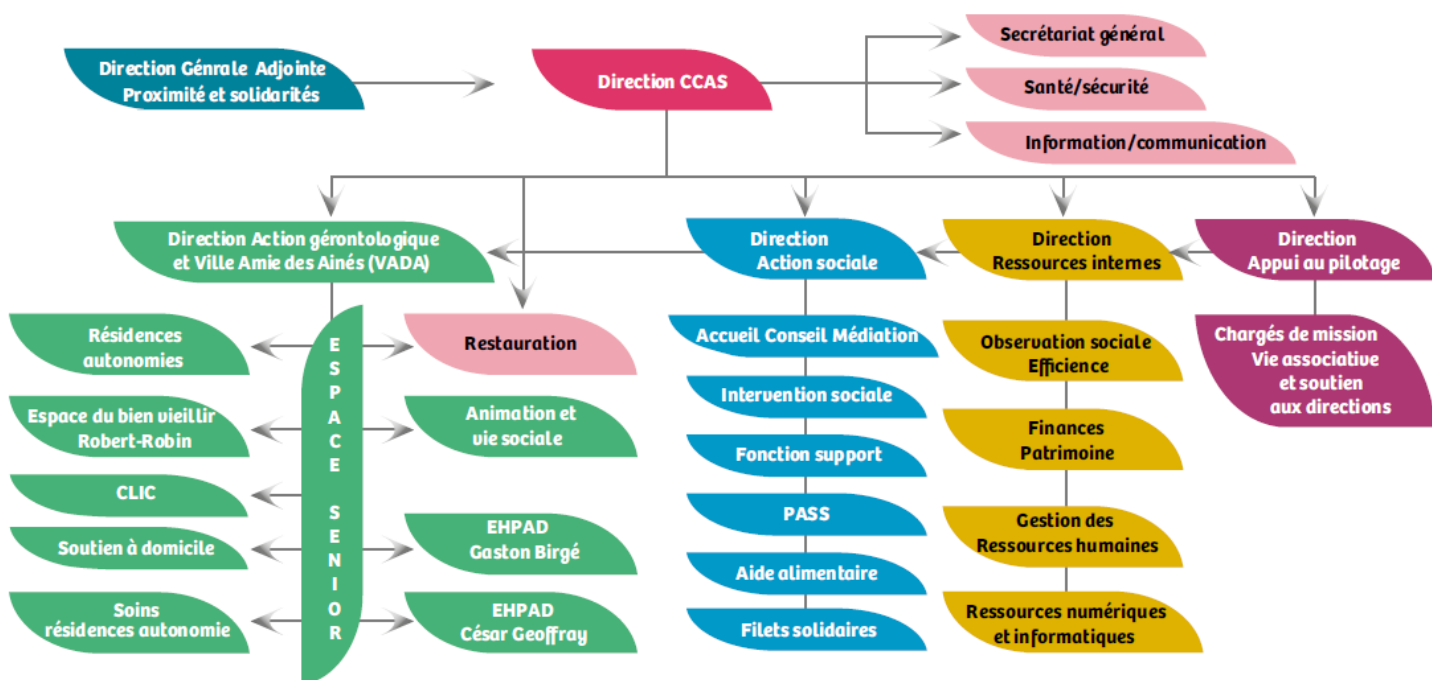
Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. Ma structure d'accueil : Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Angers.....	4
1.1. Le Centre Communal d'Action Sociale : Un outil principal dans la mise en place de la politique sociale de la ville d'Angers	4
1.2. Service de l'aide alimentaire et la MAAS.....	5
2. L'aide alimentaire.....	6
2.1. L'aide alimentaire en France.....	6
2.2. L'aide alimentaire sur la ville d'Angers	7
3. Mes missions et objectifs de stage	7
3.1. Les filets solidaires.....	7
3.1.1. Le projet des filets solidaires	7
a) Origine et contexte du dispositif	8
b) Les objectifs des filets solidaires.....	8
c) Les actions mises en œuvre dans le cadre des filets solidaires	8
3.1.2. Ma mission : L'enquête.....	9
a) Le suivi des filets	10
Les réunions bénévoles	10
Les comités techniques du Jardin de Cocagne.....	10
Les comités de suivi des filets solidaires	10
Les formations bénévoles	12
b) Application terrain	12
Elaboration des questionnaires	13
Passation	13
Analyse	13
3.1.3. Mes apprentissages.....	14
3.2. Le projet secteur EST	15
3.2.1. Le projet des associations	15
a) Contexte de création du projet.....	15
b) Les objectifs du projet	15
3.2.2. Mes missions.....	16
3.2.3. Mes apprentissages.....	17
4. Mes objectifs pour la suite.....	17
CONCLUSION.....	19
ANNEXE.....	21
1. Organigramme : Organisation du CCAS	21
Organisation des services du CCAS	21
Organisation et relation.....	22
2. Questionnaires	23
2.1. Trame à destination des bénéficiaires actuels des filets solidaires	23
2.2. Trame à destination des anciens bénéficiaires.....	29
3. Synthèse de l'analyse de l'enquête.....	35

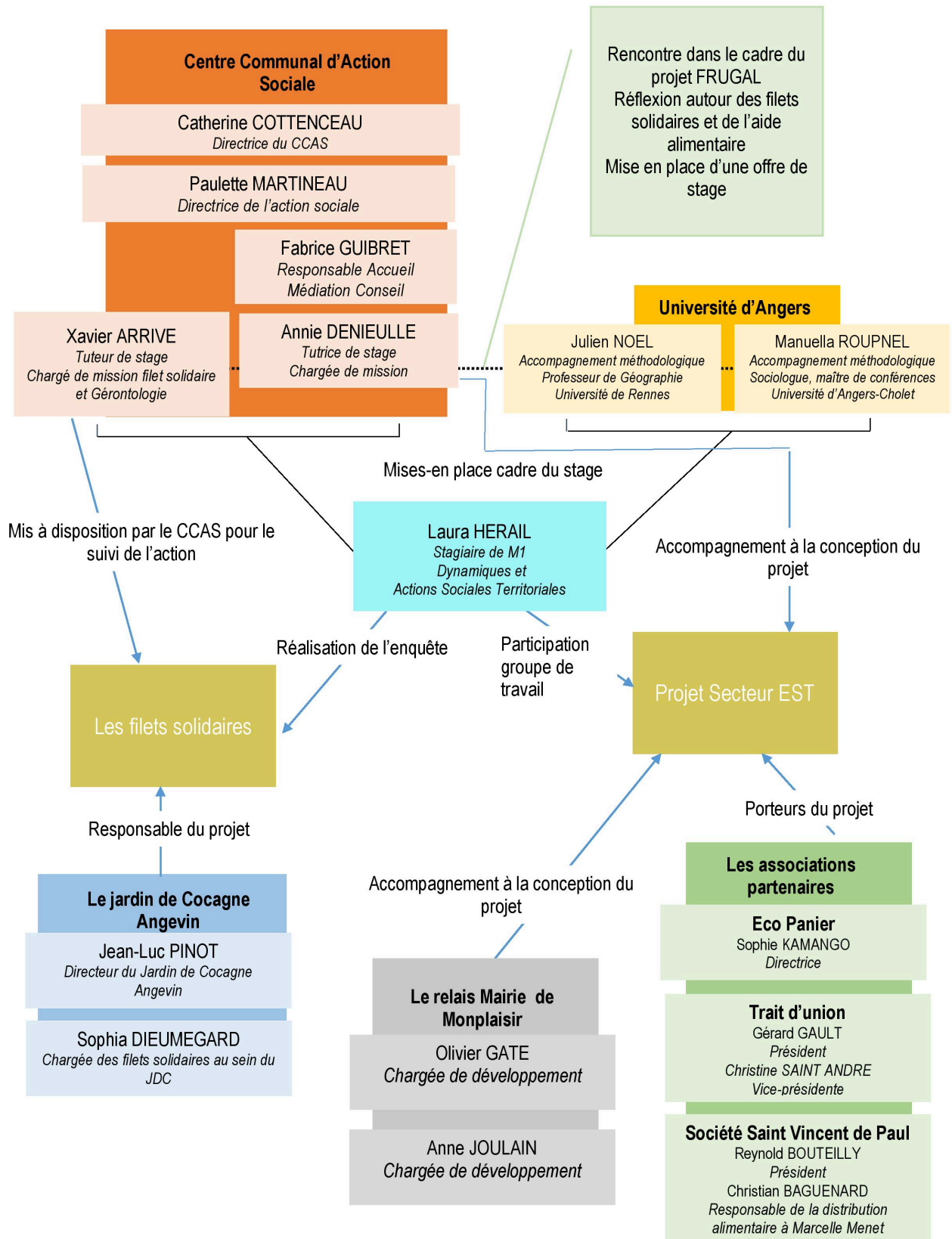
Annexe

1. Organigramme : Organisation du CCAS

Organisation des services du CCAS



Organisation et relations avec les acteurs du stage



2. Questionnaires

2.1. Trame à destination des bénéficiaires actuels des filets solidaires



ENQUÊTE

Auprès des bénéficiaires des filets



Qui êtes-vous ?

1. Vous êtes :

<input type="radio"/>	Une femme	<input type="radio"/>	Un homme
-----------------------	-----------	-----------------------	----------

2. Votre âge :

<input type="radio"/>	Moins de 25 ans	<input type="radio"/>	Entre 51 et 59 ans
<input type="radio"/>	Entre 25 et 35 ans	<input type="radio"/>	60 ans et +
<input type="radio"/>	Entre 36 et 50 ans		

3. Vous vivez :

<input type="radio"/>	SEUL(E) SANS ENFANT(S)	<input type="radio"/>	SEUL(E) AVEC ENFANT(S)
<input type="radio"/>	EN COUPLE SANS ENFANT(S)	<input type="radio"/>	EN COUPLE AVEC ENFANT(S)
<input type="radio"/>	EN COLOCATION		

4. Votre situation :

<input type="radio"/>	EN EMPLOI	<input type="radio"/>	DEMANDEUR D'EMPLOI
<input type="radio"/>	ETUDIANT	<input type="radio"/>	RETRAITE
<input type="radio"/>	AUTRE :		

5. Lieux de distribution choisi :

<input type="radio"/>	BELLE-BEILLE – Salle des associations	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Salle municipale des Banchais
<input type="radio"/>	CENTRE – VILLE - Espace Welcome	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Centre Marcelle-Menet
<input type="radio"/>	NEY / CHALOUERE – Le Quart’Ney	<input type="radio"/>	HAUT-DE-ST-AUBIN – Maison de quartier
<input type="radio"/>	JUSTICE/ MADELEINE / SAINT LEONARD – Les Trois-mâts	<input type="radio"/>	MONPLAISIR – Résidence de personnes âgées
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Salle de la Morellerie	<input type="radio"/>	DOUTRE – L’Archipel

<input type="radio"/>	ROSERAIE – Centre Jean-Vilar	<input type="radio"/>	LAC DE MAINE – Maison de quartier
-----------------------	------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

6. Combien payez-vous pour votre filet ?

<input type="radio"/>	2.60	<input type="radio"/>	3.60
<input type="radio"/>	4.60	<input type="radio"/>	6.10
<input type="radio"/>	6.60		Vous ne savez pas

7. Depuis combien de temps venez-vous aux filets ? :

<input type="radio"/>	Plus d'un an	<input type="radio"/>	Quelques semaines
<input type="radio"/>	Moins de 6 mois	<input type="radio"/>	Entre 6 mois et 1 an

Information / Démarches d'accès aux filets

8. Par quels moyens avez-vous pris connaissance de l'existence des filets ? : (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Par une personne bénéficiaire des filets	<input type="radio"/>	Par une association / maison de quartier :
<input type="radio"/>	Par un proche / une connaissance	<input type="radio"/>	Par les journaux de la ville / du quartier
<input type="radio"/>	Par un travailleur social	<input type="radio"/>	Autres :
<input type="radio"/>	Par les services de la ville (Mairie, CCAS ...)		

9. Avez-vous trouvé les démarches d'inscriptions aux filets faciles ? :

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

Remarques :

10. Avez-vous déjà arrêté de prendre les filets sur une longue durée (plusieurs mois) ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si oui, pourquoi ? (choix multiple)

<input type="radio"/>	Changement de quotient	<input type="radio"/>	Mauvais accueil
<input type="radio"/>	Réinscription compliquée	<input type="radio"/>	Qualité des produits peu satisfaisante
<input type="radio"/>	Difficultés pour aller retirer le filet	<input type="radio"/>	Autre :

.....

b) Depuis combien de temps avez-vous repris ? :

Votre organisation

11. Actuellement, à quelle fréquence venez-vous récupérer un filet ?

<input type="radio"/>	Toutes les semaines	<input type="radio"/>	1 fois par mois
<input type="radio"/>	Tous les 15 jours	<input type="radio"/>	Occasionnellement :

12. Pourquoi avoir choisi ce lieu de distribution ? : (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Il est proche de mon logement	<input type="radio"/>	Les horaires correspondent le mieux à mon emploi du temps
<input type="radio"/>	Il est proche de mon travail / Lieu de formation	<input type="radio"/>	Le jour de distribution correspond le mieux à mon emploi du temps
<input type="radio"/>	Autres :		

13. Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour venir à la distribution des filets solidaires ? (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Bus	<input type="radio"/>	Tram
<input type="radio"/>	Véhicule personnel	<input type="radio"/>	A pied
<input type="radio"/>	Covoiturage	<input type="radio"/>	Vélo
<input type="radio"/>	Autre :		

14. Avez-vous déjà fréquenté un autre lieu de distribution des filets solidaires ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si oui, lequel ? :

<input type="radio"/>	BELLE-BEILLE – Salle des associations	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Salle municipale des Banchais
<input type="radio"/>	CENTRE – VILLE - Espace Welcome	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Centre Marcelle-Menet
<input type="radio"/>	NEY / CHALOUERE – Le Quart’Ney	<input type="radio"/>	HAUT-DE-ST-AUBIN – Maison de quartier
<input type="radio"/>	JUSTICE/ MADELEINE / SAINT LEONARD – Les Trois-mâts	<input type="radio"/>	MONPLAISIR – Résidence de personnes âgées
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Salle de la Morellerie	<input type="radio"/>	DOUTRE – L’Archipel
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Centre Jean-Vilar	<input type="radio"/>	LAC DE MAINE – Maison de quartier

b) Pourquoi avez-vous changé de lieux ?

<input type="radio"/>	Les horaires ne convenaient plus	<input type="radio"/>	Vous n’étiez pas satisfait de l’accueil
<input type="radio"/>	Le jour ne convenait plus	<input type="radio"/>	Vous avez déménagé
<input type="radio"/>	Création d’un site plus proche de chez vous		
<input type="radio"/>	Autres :		

c) Comment appréciez-vous le rapport qualité/ prix de votre filet ? :

Très peu satisfait				Très satisfait
1	2	3	4	

Contenu des filets

15. Comment appréciez-vous la qualité (aspect, goût) des produits du filet ?

Très peu satisfaisant			Très satisfaisant
1	2	3	4
○	○	○	○

16. Comment appréciez-vous la quantité des produits du filet ?

Très peu satisfaisant			Très satisfaisant
1	2	3	4
○	○	○	○

17. En général, est-ce que les produits du filet vous conviennent ?

○	Oui	○	Non
---	-----	---	-----

a) Si non, que faites-vous ? (choix multiple)

○	Vous jetez les produits qui ne vous conviennent pas	○	Vous échangez des produits avec les autres consommateurs des filets
○	Vous donnez les produits	○	Autre :

18. Avez-vous déjà acheté une corbeille solidaire en supplément de votre filet ?

○	Oui	○	Non
○	Je ne connais pas		

19. Si oui, pensez-vous que cela vous apporte du choix supplémentaire ?

○	Oui	○	Non
---	-----	---	-----

Les aspects relationnels

20. Est-ce que venir aux filets c'est aussi pour vous, rencontrer d'autres personnes et vivre un temps de convivialité ?

○	Oui	○	Non
---	-----	---	-----

21. Appréciez-vous le contact / les échanges avec :

- **Les bénévoles :**

○	Oui	○	Non	○	Parfois
---	-----	---	-----	---	---------
- **Les autres usagers :**

○	Oui	○	Non	○	Parfois
---	-----	---	-----	---	---------
- **Les professionnels pouvant être présents :**

○	Oui	○	Non	○	Parfois
---	-----	---	-----	---	---------

Consommation des produits du filet

22. Rencontrez-vous des difficultés pour conserver les produits des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si oui précisez :

23. En général, est-il simple pour vous de cuisiner les produits des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si non, précisez :

24. Vous reste-t-il des produits d'une semaine sur l'autre ?

<input type="radio"/>	Toujours	<input type="radio"/>	Rarement
<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Jamais

25. Utilisez-vous un/d'autre(s) moyens d'approvisionnement en fruits et légumes ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
<input type="radio"/>	Parfois		

26. Si oui, le(s) quel(s) ? (choix multiple)

<input type="radio"/>	Marché :	<input type="radio"/>	Magasin/ supermarché :
<input type="radio"/>	Grandes surfaces :	<input type="radio"/>	Autres associations de l'aide alimentaire :
<input type="radio"/>	Autre :		

Animations proposées dans le cadre des filets

27. Avez-vous déjà participé à une animation proposée dans le cadre des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si oui,

1) Avez-vous été satisfait(e) par cette animation ?			
<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
2) Seriez-vous prêt(e) à participer à d'autres animations à l'avenir ?			
<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non

b) Si non, pourquoi ?

<input type="radio"/>	Cela ne m'intéresse pas	<input type="radio"/>	Je n'ai pas eu connaissance de ces activités
-----------------------	-------------------------	-----------------------	--

<input type="radio"/>	Je n'ai pas le temps	<input type="radio"/>	Autre :
-----------------------	----------------------	-----------------------	---------------

28. Diriez-vous que grâce aux filets il vous est arrivé d'avoir eu connaissance des projets et des activités du quartier ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

a) Si oui, ces informations vous ont-elles permis d'y participer ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

Les pistes d'améliorations possibles

29. La qualité principale de l'organisation des filets :

.....
.....
.....

30. L'inconvénient principal de l'organisation des filets :

.....
.....
.....

31. Donnez une piste d'amélioration possible pour l'organisation des filets :

.....
.....
.....

2.2. Trame à destination des anciens bénéficiaires



ENQUÊTE



Auprès des bénéficiaires des filets

Qui êtes-vous ?

32. Vous êtes :

<input type="radio"/>	Une femme	<input type="radio"/>	Un homme
-----------------------	-----------	-----------------------	----------

33. Votre âge :

<input type="radio"/>	Moins de 25 ans	<input type="radio"/>	Entre 51 et 59 ans
<input type="radio"/>	Entre 25 et 35 ans	<input type="radio"/>	60 ans et +
<input type="radio"/>	Entre 36 et 50 ans		

34. Vous vivez :

<input type="radio"/>	SEUL(E) SANS ENFANT(S)	<input type="radio"/>	SEUL(E) AVEC ENFANT(S)
<input type="radio"/>	EN COUPLE SANS ENFANT(S)	<input type="radio"/>	EN COUPLE AVEC ENFANT(S)
<input type="radio"/>	EN COLOCATION		

35. Votre situation :

<input type="radio"/>	EN EMPLOI	<input type="radio"/>	DEMANDEUR D'EMPLOI
<input type="radio"/>	ETUDIANT	<input type="radio"/>	RETRAITE
<input type="radio"/>	AUTRE :		

36. Lieux de distribution choisi :

<input type="radio"/>	BELLE-BELLE – Salle des associations	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Salle municipale des Banchais
<input type="radio"/>	CENTRE – VILLE - Espace Welcome	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Centre Marcelle-Menet
<input type="radio"/>	NEY / CHALOUERE – Le Quart’Ney	<input type="radio"/>	HAUT-DE-ST-AUBIN – Maison de quartier
<input type="radio"/>	JUSTICE/ MADELEINE / SAINT LEONARD – Les Trois-mâts	<input type="radio"/>	MONPLAISIR – Résidence de personnes âgées
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Salle de la Morellerie	<input type="radio"/>	DOUTRE – L’Archipel
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Centre Jean-Vilar	<input type="radio"/>	LAC DE MAINE – Maison de quartier

37. Combien payez-vous pour votre filet ?

<input type="radio"/>	2.60	<input type="radio"/>	3.60
<input type="radio"/>	4.60	<input type="radio"/>	6.10
<input type="radio"/>	6.60		Vous ne savez pas

38. Depuis combien de temps venez-vous aux filets ? :

<input type="radio"/>	Plus d'un an	<input type="radio"/>	Quelques semaines
<input type="radio"/>	Moins de 6 mois	<input type="radio"/>	Entre 6 mois et 1 an

Information / Démarches d'accès aux filets

39. Par quels moyens avez-vous pris connaissance de l'existence des filets ? : (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Par une personne bénéficiaire des filets	<input type="radio"/>	Par une association / maison de quartier :
<input type="radio"/>	Par un proche / une connaissance	<input type="radio"/>	Par les journaux de la ville / du quartier
<input type="radio"/>	Par un travailleur social	<input type="radio"/>	Autres :
<input type="radio"/>	Par les services de la ville (Mairie, CCAS ...)		

40. Avez-vous trouvé les démarches d'inscriptions aux filets faciles ? :

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

Remarques :

41. Avez-vous déjà arrêté de prendre les filets sur une longue durée (plusieurs mois) ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

c) Si oui, pourquoi ? (choix multiple)

<input type="radio"/>	Changement de quotient	<input type="radio"/>	Mauvais accueil
<input type="radio"/>	Réinscription compliquée	<input type="radio"/>	Qualité des produits peu satisfaisante
<input type="radio"/>	Difficultés pour aller retirer le filet	<input type="radio"/>	Autre :

.....

d) Depuis combien de temps avez-vous repris ? :

Votre organisation

42. Actuellement, à quelle fréquence venez-vous récupérer un filet ?

<input type="radio"/>	Toutes les semaines	<input type="radio"/>	1 fois par mois
<input type="radio"/>	Tous les 15 jours	<input type="radio"/>	Occasionnellement :

43. Pourquoi avoir choisi ce lieu de distribution ? : (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Il est proche de mon logement	<input type="radio"/>	Les horaires correspondent le mieux à mon emploi du temps
<input type="radio"/>	Il est proche de mon travail / Lieu de formation	<input type="radio"/>	Le jour de distribution correspond le mieux à mon emploi du temps
<input type="radio"/>	Autres :		

44. Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour venir à la distribution des filets solidaires ? (Choix multiple)

<input type="radio"/>	Bus	<input type="radio"/>	Tram
<input type="radio"/>	Véhicule personnel	<input type="radio"/>	A pied
<input type="radio"/>	Covoiturage	<input type="radio"/>	Vélo
<input type="radio"/>	Autre :		

45. Avez-vous déjà fréquenté un autre lieu de distribution des filets solidaires ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

d) Si oui, lequel ? :

<input type="radio"/>	BELLE-BEILLE – Salle des associations	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Salle municipale des Banchais
<input type="radio"/>	CENTRE – VILLE - Espace Welcome	<input type="radio"/>	DEUX-CROIS / BANCHAIS – Centre Marcelle-Menet
<input type="radio"/>	NEY / CHALOUERE – Le Quart’Ney	<input type="radio"/>	HAUT-DE-ST-AUBIN – Maison de quartier
<input type="radio"/>	JUSTICE/ MADELEINE / SAINT LEONARD – Les Trois-mâts	<input type="radio"/>	MONPLAISIR – Résidence de personnes âgées
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Salle de la Morellerie	<input type="radio"/>	DOUTRE – L’Archipel
<input type="radio"/>	ROSERAIE – Centre Jean-Vilar	<input type="radio"/>	LAC DE MAINE – Maison de quartier

e) Pourquoi avez-vous changé de lieux ?

<input type="radio"/>	Les horaires ne convenaient plus	<input type="radio"/>	Vous n’étiez pas satisfait de l’accueil
<input type="radio"/>	Le jour ne convenait plus	<input type="radio"/>	Vous avez déménagé
<input type="radio"/>	Création d’un site plus proche de chez vous		
<input type="radio"/>	Autres :		

Contenu des filets

f) Comment appréciez-vous le rapport qualité/ prix de votre filet ? :

Très peu satisfait				Très satisfait
1	2	3	4	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

46. Comment appréciez-vous la qualité (aspect, goût) des produits du filet ?

Très peu satisfaisant	Très satisfaisant		
1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. Comment appréciez-vous la quantité des produits du filet ?

Très peu satisfaisant	Très satisfaisant		
1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. En général, est-ce que les produits du filet vous conviennent ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

b) Si non, que faites-vous ? (choix multiple)

<input type="radio"/>	Vous jetez les produits qui ne vous conviennent pas	<input type="radio"/>	Vous échangez des produits avec les autres consommateurs des filets
<input type="radio"/>	Vous donnez les produits	<input type="radio"/>	Autre :

49. Avez-vous déjà acheté une corbeille solidaire en supplément de votre filet ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
<input type="radio"/>	Je ne connais pas		

50. Si oui, pensez-vous que cela vous apporte du choix supplémentaire ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

Les aspects relationnels

51. Est-ce que venir aux filets c'est aussi pour vous, rencontrer d'autres personnes et vivre un temps de convivialité ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

52. Appréciez-vous le contact / les échanges avec :

- **Les bénévoles :**

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non	<input type="radio"/>	Parfois
-----------------------	-----	-----------------------	-----	-----------------------	---------

- **Les autres usagers :**

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non	<input type="radio"/>	Parfois
-----------------------	-----	-----------------------	-----	-----------------------	---------

- **Les professionnels pouvant être présents :**

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non	<input type="radio"/>	Parfois
-----------------------	-----	-----------------------	-----	-----------------------	---------

Consommation des produits du filet

53. Rencontrez-vous des difficultés pour conserver les produits des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

b) Si oui précisez :

54. En général, est-il simple pour vous de cuisiner les produits des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

b) Si non, précisez :

55. Vous reste-t-il des produits d'une semaine sur l'autre ?

<input type="radio"/>	Toujours	<input type="radio"/>	Rarement
<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Jamais

56. Utilisez-vous un/d'autre(s) moyens d'approvisionnement en fruits et légumes ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
<input type="radio"/>	Parfois		

57. Si oui, le(s) quel(s) ? (choix multiple)

<input type="radio"/>	Marché :	<input type="radio"/>	Magasin/ supermarché :
<input type="radio"/>	Grandes surfaces :	<input type="radio"/>	Autres associations de l'aide alimentaire :
<input type="radio"/>	Autre :		

Animations proposées dans le cadre des filets

58. Avez-vous déjà participé à une animation proposée dans le cadre des filets ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

c) Si oui,

3) Avez-vous été satisfait(e) par cette animation ?			
<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
4) Seriez-vous prêt(e) à participer à d'autres animations à l'avenir ?			
<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non

d) Si non, pourquoi ?

<input type="radio"/>	Cela ne m'intéresse pas	<input type="radio"/>	Je n'ai pas eu connaissance de ces activités
<input type="radio"/>	Je n'ai pas le temps	<input type="radio"/>	Autre :

59. Diriez-vous que grâce aux filets il vous est arrivé d'avoir eu connaissance des projets et des activités du quartier ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

b) Si oui, ces informations vous ont elle permit d'y participer ?

<input type="radio"/>	Oui	<input type="radio"/>	Non
-----------------------	-----	-----------------------	-----

Les pistes d'améliorations possibles

60. La qualité principale de l'organisation des filets :

.....
.....
.....

61. L'inconvénient principal de l'organisation des filets :

.....
.....
.....

62. Donnez une piste d'amélioration possible pour l'organisation des filets :

.....
.....
.....

3. Synthèse de l'analyse de l'enquête

Résultat de l'enquête conduite auprès des bénéficiaires actuels et des bénéficiaires ayant quitté le dispositif ¹⁶ des filets solidaires

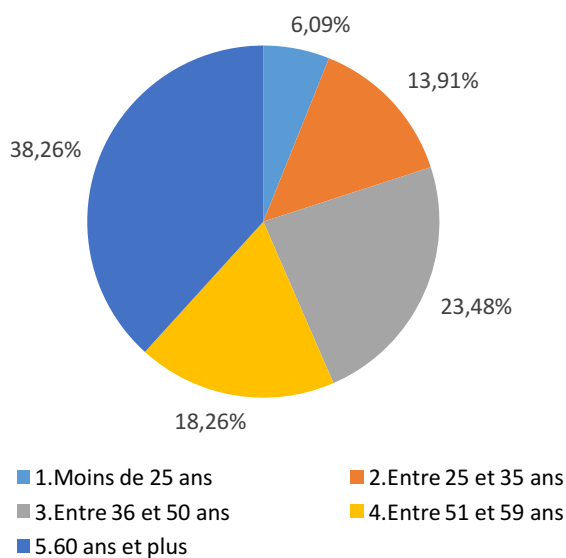
I. Cadre de l'enquête

- Réalisation de deux questionnaires, l'un destiné aux anciens-bénéficiaires et l'autre aux bénéficiaires actuels des filets solidaires
- Nombres de personnes interrogées : 165
 - o 115 bénéficiaires actuels : sur les sites de distribution
 - o 51 anciens-bénéficiaires : par téléphone
- Réalisation de l'enquête sur les 12 sites des filets solidaires
- Echantillonnage des bénéficiaires actuels enquêtés a été réalisé à partir de 3 critères :
 - o Le sexe
 - o L'âge
 - o Le lieu d'inscription

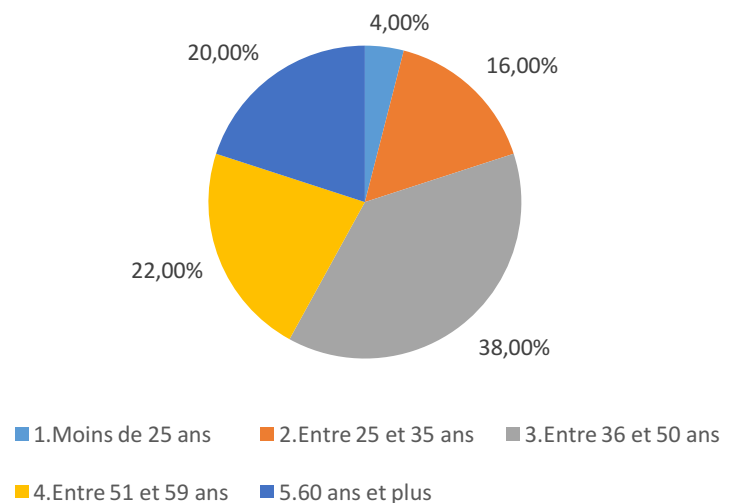
II. Résultats

1) Les points généraux

Âges des bénéficiaires actuels enquêtés



Âge des anciens bénéficiaires enquêtés

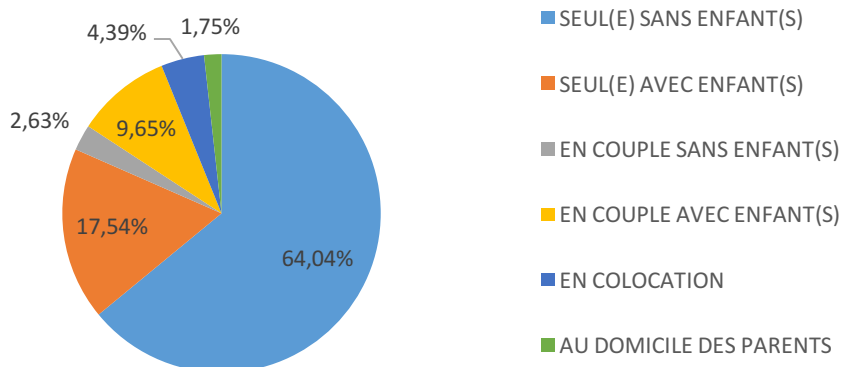


- 31 % des personnes interrogées chez les bénéficiaires actuels sont des femmes vivant seules de plus de 60 ans, ce qui représente la majorité des enquêtés.
- Pour les anciens bénéficiaires les résultats sont plus diversifiés.
- Très peu d'étudiants interrogés, car peu présents sur le dispositif sauf sur l'espace Welcome et l'Archipel (30 % des inscrits sur ces sites)

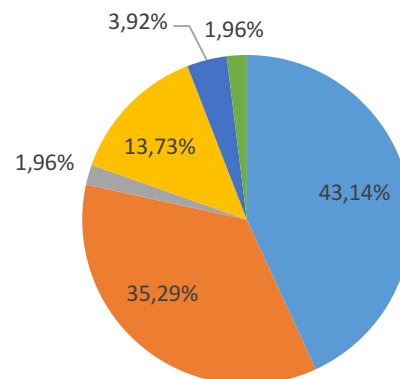
¹⁶ Anciens bénéficiaires

- Les personnes à la retraite, les demandeurs d'emploi et les personnes en emploi, sont les 3 catégories qui sont le plus représentées pour les deux questionnaires.

Situations personnelles des bénéficiaires actuels enquêtés



Situation personnelle des anciens bénéficiaires enquêtés



Situation professionnelle	Bénéficiaires actuels	Anciens bénéficiaires
Demandeur d'emploi	24 %	33, %
En emploi	21 %	24 %
Retraité	32 %	16 %

- La majorité des personnes interrogées paie ou payait leur filet sur la base du tarif minimal soit 2,60 euros.

- Bénéficiaires actuels : 44 %
- Anciens bénéficiaires : 38 %

2) Les atouts du dispositif

1. L'accueil des bénévoles

- 25 % des bénéficiaires actuels ayant répondu (98 personnes) déclarent que la qualité principale des filets est l'accueil des bénévoles.
- 95 % déclare apprécier le contact avec les bénévoles
- Les filets solidaires sont un moment de convivialité pour 65 % d'entre eux.
- 80 % des anciens bénéficiaires enquêtés ont attribué la note maximal (4) pour l'accueil des bénévoles

2. Un apport régulier en fruit et légume qui permet de manger plus équilibré

3. Le prix peu élevé du filet (20 %)

4. L'utilité du dispositif, puisque 90 % des anciens bénéficiaires ont trouvés le dispositif des filets solidaire utile.

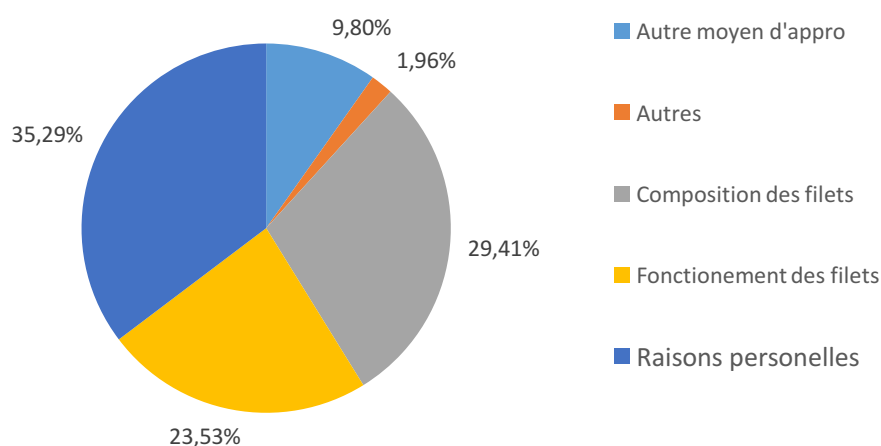
3) Les faiblesses et raisons d'arrêt

a) Les faiblesses

- Les propositions d'animation sont peu ou mal connues, un grand nombre de personnes déclarent ne pas en avoir connaissance (60 %)
- La majorité des personnes ne rencontre pas de difficultés pour conserver les produits. Cependant il est souvent ressorti qu'il y avait une nécessité d'agir rapidement, pour cuire, découper, congeler ou transformer les produits.
- Le manque de diversité et la récurrence de certains produits peuvent être des faiblesses mais les personnes sont conscientes que ce sont des produits de saisons.
- Une qualité parfois peu satisfaisante mais cela dépend des semaines.

b) Les raisons d'arrêt

Raisons d'arrêt par thématiques



- Pour 35 % les raisons de l'arrêt sont liées à des raisons personnelles dont,
 - o 9,80 % déménagement
- Pour 29,41 % les raisons de l'arrêt sont liées à la composition des filets dont
 - o 11,76 % pour la qualité des produits
 - o 7,84 % quantité trop importante
 - o 5,88 % manque de diversité
- Pour 23,53 % les raisons de l'arrêt sont liées à des raisons en rapport au fonctionnement des filets
 - o 15,69 % car les horaires ne convenaient plus à leur emploi du temps

Bien que les tendances ne soient pas fortes, pas plus de 15 % par items, il apparaît que la raison principale de l'arrêt soit dans un premier temps les horaires (15%) qui ne conviennent plus à un moment donné, soit en raison d'une reprise d'activité, soit d'un changement d'organisation. La deuxième raison semble être liée à la qualité des produits du filet (11 %).

Plus précisément, 52 % des personnes arrêtent pour des raisons inhérentes aux filets à savoir : la composition des filets (29%) et l'organisation du fonctionnement (23%).

Malgré les raisons évoquées, 80 % des personnes ayant arrêté le dispositif se disent prêtes à le reprendre à l'avenir.

4) Les pistes d'améliorations pour le dispositif des filets solidaires.

Sur les 166 personnes sur cette question : 47 bénéficiaires et anciens bénéficiaires confondus, ont fait des propositions. Les autres personnes ont déclaré n'avoir rien à signaler.

- **Plus de diversité**, plus de rotation des produits d'une semaine sur l'autre. Mais l'enquête a été réalisée sur la période d'hiver, la diversité est moindre à cette saison, ce qui a pu orienter les réponses. Mais un apport avec plus de diversité l'hiver pourrait rehausser le prix du filet. Pour pallier à cela, mettre en place des animations qui permettraient, durant la saison ou la diversité est moindre (fin d'automne, hiver), de pouvoir transformer les produits (soupe, compote...)
- **Plus de communication sur la provenance des produits.** Afin de mieux communiquer sur les produits, il pourrait être mis en place une fiche indiquant la provenance de chaque produit sur les sites de distribution. Les produits étant les mêmes sur l'ensemble des distributions de la semaine, cette fiche serait envoyée aux référents ou aux maisons de quartiers et pourrait être affichée systématiquement le jour de la distribution. Cela pourrait rassurer les consommateurs et permettrait d'enlever les ambiguïtés quant à la provenance des produits (produits bio ou non).
- **Plus de flexibilité dans les horaires.** Les horaires sont une des raisons principales d'arrêt pour les personnes interrogées dans cette enquête. Ces arrêts sont dus à des difficultés de conciliation entre l'emploi du temps, la reprise du travail, le travail en intérim et le retrait des filets. Afin de pallier à ces difficultés, il faudrait examiner pour ces situations justifiées, un transfert des filets solidaires sur un autre site.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
		10 h -12 h	10h - 12h	9h -11h	10h -12h
		11 h - 13h	10h30 - 12h30	9h30 - 12h	
		16h -18h	16h - 18h	13h30 - 15h30	
		17h - 18h30		16h - 18h	

Tableau 1: horaires de distribution des filets solidaires

Aujourd'hui il est possible de retirer un filet sur 3 jours et demi et il existe 7 plages horaires différentes, dont 5 en matinée dont une le samedi matin, 1 en début d'après-midi et 2 en fin d'après-midi, début de soirée.

- **Accès aux filets pour les personnes malades ou à mobilité réduite.** Pouvoir mettre en place un réseau de solidarité afin que les personnes ne pouvant pas se déplacer puissent avoir accès aux filets par un portage à domicile. Pour cela il serait important de rappeler qu'il est possible de venir récupérer un filet pour quelqu'un d'autre. Puis dans un second temps, pouvoir mettre en place un système en autonomie, de la part des bénéficiaires, de disponibilité et de besoin pour un éventuel portage.
- **L'amélioration de la qualité** a également été mise en évidence de manière récurrente, mais les personnes sont conscientes de l'organisation des filets et des difficultés qu'implique la confection d'un filet.

5) Conclusion

Les éléments de l'enquête confirment que le dispositif des filets remplit en grande partie les objectifs fixés. Ce dispositif permet un apport régulier en fruits et légumes et cela est très apprécié en raison des prix élevés opérés par la grande distribution.

La participation financière n'apparaît pas être un problème et permet même aux personnes de ne pas se sentir assistés.

Les bénéficiaires enquêtés sont pour la plupart sensibles au fait que ce dispositif permet de créer de l'emploi et de lutter contre le gaspillage.

L'organisation des lieux de distribution et la formation apportée aux bénévoles en font des lieux de convivialité et de vie sociale qui permettent, dans une certaine mesure, à des personnes plus ou moins seules de rencontrer du monde et d'échanger une fois par semaine. Les filets sont pour certaines personnes un rendez-vous dans leur semaine.

Bien que le dispositif touche aujourd'hui un nombre important de personnes, il est à noter (au regard de cette enquête) que l'on y rencontre peu d'étudiant (Sauf espace Welcome et Archipel), de personnes en couple et une part très peu importante d'homme. D'avantage de communication et une flexibilité plus grande dans les plages horaires pourrait être des solutions pour diversifier les publics accueillis.

Cette enquête a reçu un très bon accueil de la part de toutes les personnes enquêtées, les paroles échangées ont été très enrichissantes et m'ont permis de saisir d'avantage les enjeux du projet des filets solidaire.