

Françoise Ausssel / Mireille Gomes / Claire Jouffray

# L'épicerie sociale de Marguerittes

## De la consommation à l'adhésion participative

**Une épicerie sociale permet de gérer l'aide alimentaire. C'est un lieu de consommation, d'information, d'échanges et de socialisation. A Marguerittes (Gard), c'est un lieu cogéré par les usagers et source de lien social.**

**Cet article se propose d'expliquer comment et pourquoi nous avons utilisé l'outil « épicerie sociale » pour contribuer à restaurer l'identité positive d'une population en situation de grande précarité. Ce travail d'explicitation associe travailleurs et formateur sociaux dans une visée pédagogique.**

---

**M**arguerittes, hormis le vieux village, est une cité dortoir à quelques kilomètres de Nîmes. De nombreux lotissements ont été construits à la périphérie. La population de ces quartiers nouveaux est souvent touchée par les problèmes de surendettement. Dans l'ancien village habitent surtout des personnes à faibles revenus. Marguerittes est un endroit où les locataires restent peu car les loyers sont très élevés.

Les travailleurs sociaux de différentes institutions qui interviennent sur la commune font ressortir les difficultés financières de toute une frange de la population, ainsi que des problèmes importants d'isolement social. Des essais de « journées à thème » ont été proposés, mais la population n'a pas suivi.

En 1997, du fait d'une agression physique contre un membre du personnel municipal et contre le Maire, à propos des colis alimentaires du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), décision a été prise d'arrêter cette aide alimentaire.

A partir de cette crise, nous avons initié une réflexion inter-institutionnelle pour construire un projet qui remette en route une aide alimentaire mais qui soit également un moyen de répondre à l'isolement des popu-

lations. L'aide individuelle ayant montré ses limites, nous avons choisi l'approche collective. Nous avons parié sur la dynamique de l'action sociale pour des usagers en situation sociale précaire. Notre hypothèse de départ était que le travail social collectif est un bon outil pour contribuer à créer du lien social et à restaurer une identité positive.

## Le partenariat

Quatre institutions, au départ, ont été concernées par le travail d'élaboration du projet :

— **La mairie et le CCAS.** Pour eux, l'important était de rationaliser l'aide alimentaire. Ils souhaitaient que cette aide soit cadrée. C'est l'assistante de service social (AS) du CCAS qui a insisté pour une approche collective. L'adjointe municipale chargée du CCAS a toujours soutenu le projet ;

— **Le Centre Social du village,** géré par l'association Escal et agréé par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Gard, y voyait l'intérêt d'avoir accès à un type de population inconnue jusqu'à présent. Il souhaitait se faire connaître pour que davantage d'usagers s'approprient le centre social. Il souhaitait également sortir du champ de l'animation classique pour toucher le champ de l'insertion ;

— **La Direction du développement Social et de la Santé (DDSS)** du Conseil Général cherchait un moyen de répondre de façon non individuelle à des demandes d'aides ponctuelles. Une AS de la DDSS a participé, avec l'accord de sa hiérarchie, à toute la phase élaboration du projet. Par contre, dès la phase mise en œuvre, du fait de problèmes de secteurs et de temps partiels, aucune AS n'a pu être détachée sur cette action ;

— **La CAF** était en pleine restructuration et la commande institutionnelle était d'arrêter de répondre aux demandes individuelles (en parallèle ou à la place de la DDSS) pour se centrer plus sur des approches collectives. L'AS de la DDSS a saisi cette opportunité pour travailler autrement sur cette commune

Enfin, **la Mission Départementale d'Insertion (MDI)**, dans le cadre du dispositif du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) a permis de donner une ampleur beaucoup plus grande au projet. Par le biais du Programme Départemental d'Insertion (PDI), la possibilité était donnée d'un accès à d'autres usagers que ceux connus des services sociaux. Nous y voyions plus de sens par le fait d'un traitement égal envers toute la population. La possibilité d'inscrire ce projet dans une Action Collective d'Insertion apportait aussi soutien technique et financement. Nous pouvions ainsi nous dégager du montage de dossiers individuels et de contrôles.

Deux institutions (la Mutualité Sociale Agricole et la Mission Locale d'Insertion) ont accompagné le projet dans sa phase réflexion, mais sans que cet investissement ne se matérialise ensuite.

Actuellement, seules quatre institutions, présentes lors de l'élaboration du projet, soutiennent l'action dans sa réalisation. Elles mettent à disposition des moyens humains (personnels mis à disposition), des moyens matériels (locaux, mobiliers, moyens de transport) et des moyens financiers.

## Les étapes de la mise en place

Notre pari a été de donner aux usagers, sans qu'ils aient été associés au montage du projet, un outil financé

par diverses institutions : « L'épicerie sociale » dont ils auraient à déterminer le fonctionnement. Notre travail a été de gérer ce paradoxe en restant très vigilantes sur la place réservée aux usagers, place conçue en creux au départ mais dont nous souhaitions qu'ils puissent s'emparer pour la développer par la suite.

Constatant qu'à partir de problématiques communes des populations (difficultés financières et isolement), chacun des travailleurs sociaux intervenant sur ce secteur travaillait dans son coin sans que les problèmes pointés n'évoluent de manière significative, l'idée nous est venue d'associer nos énergies pour réfléchir ensemble et proposer d'autres formes de travail. L'objectif de cette réflexion était de mieux cerner les problèmes pour mieux aider. Bien que souhaitant aborder cette population à l'aide du travail collectif, nous ne voyions pas comment mobiliser des personnes en situation très précaire, ayant une image dévalorisée d'elles-mêmes et vivant souvent de manière isolée. La lecture d'un article retraçant une expérience de libre-service social nous a donné le déclic. Nous avons vu, à travers cet outil, la possibilité de créer du lien en réunissant les usagers.

Dans un premier temps, nous avons pris le risque de ne pas associer la population à notre travail de réflexion inter-institutionnelle. Ce travail de mobilisation de partenaires a pris une année et nous y voyions un risque de découragement. Par contre, dès que le projet a été accepté financièrement, nous avons mobilisé les usagers (tracts, réunions, affichage) pour leur proposer cet outil qui pouvait répondre à leurs problèmes mais qui ne pourrait fonctionner qu'avec eux et sous la forme qu'ils souhaiteraient.

Les usagers se sont rapidement impliqués dans l'organisation, l'animation, la gestion et, un mois après l'ouverture, un couscous, organisé

par les usagers, réunissait trente cinq personnes qui ne se connaissaient pas auparavant pour la plupart d'entre elles.

Après distributions de tracts informatifs, dès la première réunion du 19 mars 1998, quinze personnes sont venues. Une fois explicités le sens de ce projet et le fait que cette épicerie ne pouvait fonctionner qu'avec leur implication, ces personnes se sont volontiers investies dans l'aménagement des locaux (détapissage, peinture, plomberie, installation du local d'accueil, agencement du magasin) et dans la préparation de l'ouverture (rédaction d'un document de présentation, récupération de produits chez différents fournisseurs, organisation de l'accueil). Pour cela, dès la mise en place, les bénéficiaires ont été associés aux phases de réflexion, d'organisation et de réalisation, en fonction de leurs compétences, de leurs envies et de leurs motivations, pour permettre à chacun, à travers le groupe, de trouver sa place et de devenir *acteur*.

L'ouverture au public a eu lieu un mois et demi après, le 21 avril 1998. Avec l'aide d'un animateur, des usagers bénévoles font fonctionner la structure. Ils sont impliqués dans l'accueil aux usagers, l'organisation de l'épicerie, l'approvisionnement, les comptes, la tenue de la caisse.

## Fonctionnement pratique

*L'Epices - Riz*, ainsi baptisée par les usagers, a deux fonctions :

— La distribution alimentaire proprement dite, qui est ouverte au public deux demi-journées par semaine. Elle est organisée sous forme d'un libre-service, géré par les usagers avec l'aide d'un animateur, dans lequel l'utilisateur a le *choix* de ce qu'il prend. Ce lieu est ouvert aux personnes résidant sur la commune et qui justifient d'un montant de ressources égal ou inférieur au RMI + 25%. Une fois leur dossier accepté par le CCAS, les usagers obtiennent une carte et peuvent bénéficier de l'aide alimentaire pendant douze semaines (renouvelable sur démarche) pour un montant fixé par barème (correspondant à 20% minimum du budget mensuel). Avant et après les temps d'ouverture au public, des usagers bénévoles participent au travail d'approvisionnement, d'organisation et de gestion.

Des partenaires ont été trouvés pour les dons ou la récupération d'aliments (le Secours Populaire, des magasins, et le « jardin potager », autre Action Collective d'Insertion sur Nîmes).

Depuis l'ouverture, cent vingt familles ont bénéficié de l'aide alimentaire. Chaque mois, environ cinquante six familles sont aidées.

Les usagers apprécient d'avoir le choix des denrées qu'ils emportent. C'est en quelque sorte leur redonner une *dignité* et non leur faire la char-

ité. Ils disent aussi que cette aide leur apporte une bouffée d'oxygène et que le poste alimentaire de leur budget est mieux couvert. Ils mettent en avant le bénéfice individuel mais aussi de reconnaissance, se sentir utile, écouté, se faire plaisir, être respecté et acteur.

— Un lieu de socialisation. Les usagers passant dans la partie libre-service les uns après les autres, une petite salle a été aménagée à côté, dans laquelle les personnes attendent et échangent. Des usagers prennent en charge l'animation du coin bar (sans alcool), l'accueil général et l'accueil magasin. Des réunions régulières ont lieu, traitant avec les usagers du fonctionnement et de l'organisation de ce lieu.

Certains utilisent la structure, mais n'ont pas envie ou capacité à s'impliquer. Un grand débat a eu lieu : la non-participation devait-elle être une cause d'exclusion de l'épicerie ? Il a été décidé par les usagers que la participation était « souhaitée » mais non obligatoire.

Certaines personnes « éteintes », isolées, se sont mises à prendre la parole. Elles ont en quelque sorte changé de statut vis-à-vis des autres : « Je suis capable de faire, d'aider, de parler ... »

A partir de ce lieu, divers projets ont vu le jour : des repas en commun, préparation de la picholine et confection de pâte de coing, sortie à la mer en juillet, week-end camping en novembre, atelier décorations de Noël.

Une quarantaine de familles s'est inscrite sur ces différents temps. Sur ces quarante, une dizaine s'est retrouvée régulièrement, dont trois qui sont présentes tous les jours, tout le temps.

Un lien s'est créé entre les usagers. On note des échanges de services mutuels et nous savons que les liens tissés se prolongent en dehors de l'épicerie. Des personnes ont saisi des opportunités de stages (par exemple informatique pour mieux gérer le suivi des stocks) alors qu'elles étaient depuis longtemps dans l'exclusion. Des propositions de Contrat Emploi Solidarité (CES) ont également été saisies par d'autres. Le noyau des personnes qui étaient au départ les « moteurs » de l'épicerie ont trouvé des contrats de travail. Ces départs ont permis à d'autres de prendre leur place. Des modifications de comportement et d'apparence ont été visibles : davantage de soins apportés à la tenue vestimentaire, à la coiffure. L'agressivité a fait place au dialogue dans les relations avec les administrations de la commune.

On peut remarquer l'amorce d'un bénéfice collectif avec l'appropriation d'un lieu, le partage et les échanges avec d'autres, la prise de conscience d'un intérêt commun. Il est souvent difficile de dissocier intérêt individuel et intérêt collectif car ils sont en interaction permanente. Pour que le collectif fonctionne, il faut que l'intérêt individuel soit présent et pris en compte.

## Caractéristiques de cette épicerie sociale

Depuis une dizaine d'années, des structures d'aide alimentaire voient le jour, souvent associatives, quelques fois communales. Le terme « épicerie sociale » est souvent utilisé. Pour leurs

organisateur, elles répondent à la fois à la demande d'aide alimentaire et permettent de réaliser des actions à visées éducatives. Elles sont des lieux de consommation, d'information, d'échanges et de socialisation. Souvent organisées sur le mode du libre service, les organisateurs mettent en avant le libre choix du bénéficiaire, dont on respecte mieux la dignité d'être humain.

Une analyse de ce fonctionnement amène des questions, dans la mesure où le choix des produits est fait par les responsables de l'action, sans y associer les utilisateurs. Peut-on parler de libre choix ? Qui a choisi au moment de l'approvisionnement et à la place de qui ? Tout au long de l'action, l'opinion des utilisateurs est-elle exprimée, entendue ? Questions qu'il est pertinent de se poser, même si on peut comprendre les problèmes de choix budgétaires et les contraintes nécessaires.

Dans une démarche démocratique, les usagers de l'épicerie sociale de Marguerittes ont été associés à la décision. Quels étaient les produits dont ils avaient besoin ? Qu'ils consommaient le plus ? Qu'ils voulaient voir à l'épicerie (alimentaire ? Hygiène ? Puériculture ? Animaux ?) ? Leur parole a été entendue et des règles de fonctionnement instituées. La décision a été collégiale et votée à l'unanimité. Un règlement a été mis en place avec les usagers (ex : lait, beurre, huile sont possibles une fois par quinzaine).

A partir des personnes présentes pour l'aide alimentaire, il est possible d'appréhender d'autres problèmes de la vie courante. Des ateliers ou activités à visée éducative sont alors mis en place. Là également des questions surgissent : sur l'initiative de qui les activités de groupe sont-elles réalisées ? Sur l'initiative des responsables ou sur celle des bénéficiaires ? Les travailleurs sociaux connaissent le problème et naviguent entre l'attentisme qui conduit souvent à ne rien faire et les propositions à soumettre permettant l'adhésion volontaire. Quelle place accorde-t-on aux usagers dans les ateliers ? Spectateur ? Acteur ? Qui montre son savoir-faire ? le travailleur social ? Ou l'utilisateur ?

A Marguerittes, pendant les temps de parole, il est question des activités que les usagers souhaitent réaliser et nous sommes à leur disposition pour la préparation technique. Mais lors de l'activité, culinaire par exemple, si un usager a choisi de montrer « sa tarte à l'oignon », c'est lui qui fait, qui mène, qui partage son savoir-faire avec les autres, qui font comme lui, étape par étape.

A Marguerittes, de longs débats ont eu lieu, pendant l'élaboration du projet, sur la participation financière des usagers. Était-elle nécessaire ? Fallait-il qu'elle soit symbolique ? Il a été décidé de miser sur une participation personnelle des intéressés en les sollicitant pour qu'ils s'impliquent en temps de présence, de parole, de partage... A eux de choisir leur mode de participation. Cette participation est actuellement non-obligatoire et notre travail consiste à mobiliser les usagers, à inciter ceux qui participent régulièrement à attirer les autres, moins participants, à travers le plaisir, l'utilité qu'ils en retirent pour eux-mêmes.

A l'épicerie de Marguerittes, nous refusons les projets établis par des experts du social à partir des représentations qu'ils se font des besoins des usagers. Ce sont les usagers qui ont la première place, aussi paradoxal qu'apparaisse ce propos compte tenu de leur non-association au montage du projet.

## Réflexions professionnelles

Notre expérience d'une année et demi de fonctionnement nous permet de poser les points suivants :

A travers cette expérience, nous constatons que la *place* des usagers et des travailleurs sociaux a changé. Ce n'est plus à nous de donner une « bonne » réponse. Chaque personne a des capacités et vient apporter quelque chose. Toute la complexité de ce type de travail réside dans la régulation de la tension entre rapprochement avec les usagers et attentes des institutions.

La nécessité de *respecter* les rythmes différents, l'évolution des capacités. Cette notion de respect a été posée également dans le fonctionnement de la distribution alimentaire : c'est le respect du choix de consommation. Le contenu et le montant sont gérés par chacun (dans la limite du plafond). La régulation de la diversité des produits est collective.

Ce respect se traduit aussi à travers le facteur temps. Il ne faut pas vouloir aller trop vite. La maturation (d'un projet ou d'un individu) prend du temps, et vouloir avoir rapidement des résultats peut aboutir à des blocages.

Le groupe est un support riche qui permet la *valorisation* des individus. Nous nous sommes posés la question du risque de stigmatisation de la population utilisatrice de l'épicerie sociale. Au contraire, il semble que cette structure ait été l'occasion de sortir de chez soi, de parler et de rencontrer. Rencontrer d'autres personnes ayant les mêmes difficultés sociales permet de relativiser, de prendre conscience et de voir qu'il est possible de ne pas rester dans l'isolement et la précarité. Avoir associé aide alimentaire et convivialité a probablement fait que les usagers ont rapidement adopté l'épicerie sociale.

Cette réflexion débouche sur un autre point très important, qui s'est joué fortement dans cette action collective mais qui est probablement également en jeu dans d'autres expériences d'action sociale collective : la question de la *dette*.

En travail social individuel, les usagers ont souvent le sentiment d'être dans la dette (à la société, à l'Etat, à quelqu'un). On leur donne quelque chose et ils ont le sentiment de ne rien pouvoir donner en échange. Michel Taleghani dit ainsi que la relation d'aide est une « relation asymétrique dans laquelle l'aidant est celui qui sait (qui a ou qui peut) tandis que l'aidé ne sait pas (n'a pas ou ne peut pas) » (1981, p. 1). Les usagers peuvent mal vivre cet état de fait.

En travail social collectif, au contraire, il y a une place pour le contre don. On le voit bien dans cette action : les usagers participent, donnent (de leurs personnes, de leur temps). Ils ne sont plus de simples « assistés » mais des acteurs. Et ils le disent : « Ce qu'on reçoit ici, on ne le vole pas. On donne de notre temps ». Le don est, comme l'a souligné Marcel Mauss, un des fondements du lien social. « Le don n'est pas une excellence » (Godbout, 1992 p. 15). Le don porte souvent sur des biens qui n'ont pas d'équivalents économiques et qui fonctionnent en dehors des logiques utilitaristes. J.T. Godbout définit ainsi le don : « Toute prestation de bien ou de service effectuée, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer du lien social entre les personnes » (1992, p. 32). Et c'est bien ce qui semble à l'œuvre à travers cette action sociale collective : les usagers donnent à l'œuvre à travers cette action et tous se trouvent pris dans la « spirale » dynamique du don : donner, recevoir, rendre. *Ce don / contre don* est une étape nécessaire à la restauration d'une identité positive.

Cette action montre que le travail social collectif est un outil pertinent pour aborder des usagers en situation précaire. Les effets de ce type de travail sociaux et permettent la restauration d'une identité *individuelle* positive.

Y aura-t-il construction d'une identité *collective* positive ? L'avenir le dira ●

## Bibliographie

Godbout J.T., *L'esprit du don*, Paris : La Découverte, 1992

Mauss M., « Essai sur le don, forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques », *Sociologie et anthropologie*, Paris : PUF, 1985

Taleghani M., « Aidant et aidé face à face », in *Pour une théorie de l'aide et des solidarités*, Lyon : Les dossiers du centre Thomas More, 1981, séminaire

## Mots-clefs

Action collective / alimentation / don / lien social / partenariat / précarité sociale