

**ÉTAT DES LIEUX DE L'AIDE
ALIMENTAIRE
WALLONIE-BRUXELLES**

2024

**CONCERTATION
AIDE
ALIMENTAIRE**

ÉTAT DES LIEUX DE L'AIDE ALIMENTAIRE WALLONIE-BRUXELLES 2024

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
DONNÉES D'ANALYSE	4
Paramètres de l'enquête.....	4
Profil des répondants.....	4
NOMBRE DE PERSONNES AIDÉES	6
Repères statistiques	6
Volume d'aide fourni par les OAA.....	7
Nombre de personnes aidées	7
Nombre de colis distribués	8
Fréquence de l'aide	9
NIVEAU DE SATURATION GLOBAL.....	10
Évolution des demandes.....	10
Niveau de saturation	11
Raisons de la saturation	12
Conséquences de la saturation	15
Stratégies pour gérer la saturation.....	16
APPROVISIONNEMENT ET LOGISTIQUE.....	18
Sources d'approvisionnement.....	18
Évolution de l'approvisionnement	20
Produits européens (FEAD/FSE+).....	20
Invendus alimentaires	23
Achats alimentaires.....	24
Stratégies pour gérer la diminution d'approvisionnement	25
Défis logistiques.....	25
BESOINS SPÉCIFIQUES.....	27
CONCLUSION	28
ANNEXES.....	1

INTRODUCTION

Depuis la crise sanitaire du COVID, la Concertation Aide Alimentaire (CAA) a réalisé plusieurs enquêtes en ligne auprès des acteurs de l'aide alimentaire. La plupart des enquêtes visaient à obtenir un aperçu de la situation sur le terrain à un moment donné. Certaines d'entre elles étaient plus spécifiques et concernaient une situation particulière, comme les enquêtes menées à la suite des inondations de 2021. Notre souhait est de pouvoir développer à l'avenir un outil d'enquête solide, qui permette de mesurer des évolutions d'année en année.

Force est de constater que l'aide alimentaire s'installe de plus en plus comme une réponse structurelle à la précarité alimentaire dans notre pays, alors même que les organisations d'aide alimentaire (OAA) peinent à faire face aux demandes et cumulent les difficultés d'approvisionnement.

Pour objectiver les situations des organisations d'aide alimentaire, nous avons décidé de lancer une nouvelle enquête en ligne en avril 2024 visant à faire état des réalités, des besoins et des difficultés rencontrées par les acteurs de terrain. Ce sont ces résultats qui sont présentés et discutés ci-après. Les résultats anonymisés feront l'objet de communications vers les pouvoirs publics compétents et seront présentés en plénière. Ils seront également disponibles sur demande.

DONNÉES D'ANALYSE

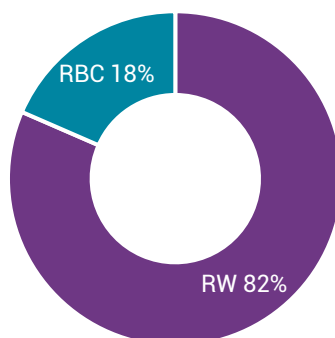
Paramètres de l'enquête

Type d'enquête	En ligne via Survey Monkey
Date d'envoi et de clôture	2 avril 2024 au 26 avril 2024 Prolongation pour 2 acteurs jusqu'au 17 mai 2024
Territoire ciblé	Région Bruxelles-Capitale et Région wallonne
Nombre d'organisations d'aide alimentaire à qui le questionnaire a été envoyé	681 (RW 548 ; RBC 133)
Nombre de répondants	157 (RW 128 ; RBC 29)
Taux de réponse	23 % (RW 23 % ; RBC 22 %)
Marge d'erreur pour 95 % de confiance	7 % (RW 8 % ; RBC 16 %)

Profil des répondants

Entre le 2 avril et le 26 avril 2024, 157 OAA ont répondu à l'enquête. Parmi elles, 18 % sont localisées en Région Bruxelles-Capitale (RBC) et 82 % en Région wallonne (RW), ce qui correspond à la distribution régionale des OAA présentes dans la base de données de la CAA.

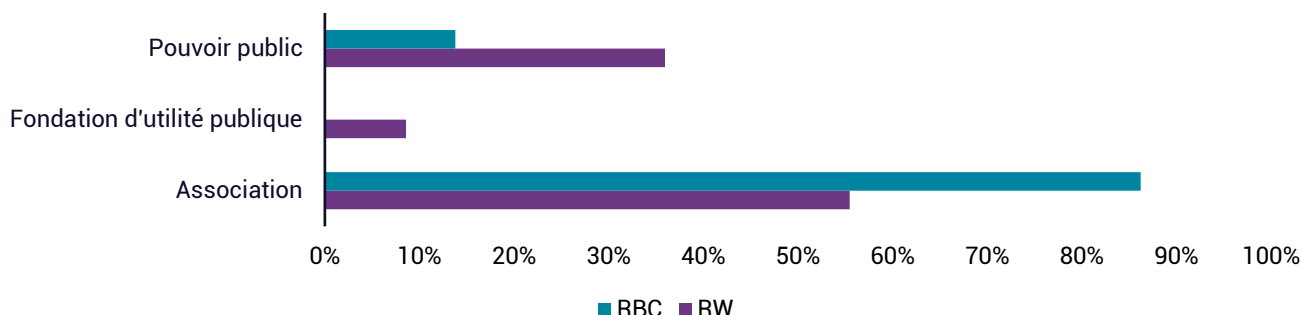
RÉPONDANTS PAR RÉGION (N : 157)



En ce qui concerne le statut juridique des organisations répondantes, 7 % d'entre elles sont des fondations d'utilité publique (Croix-Rouge de Belgique), 32 % des pouvoirs publics (CPAS et Communes) et 61 % des associations (ASBL et associations de fait). Dans les deux régions, on constate que le secteur associatif est majoritaire parmi les répondants, mais davantage en RBC avec 86 %, qu'en RW avec 55%. En RW, les pouvoirs publics sont beaucoup plus représentés, comptabilisant 36 % des répondants. Cela correspond également à la distribution régionale des formes juridiques des organisations présentes dans la base de données de la CAA.

RÉPONDANTS PAR FORMES JURIDIQUES

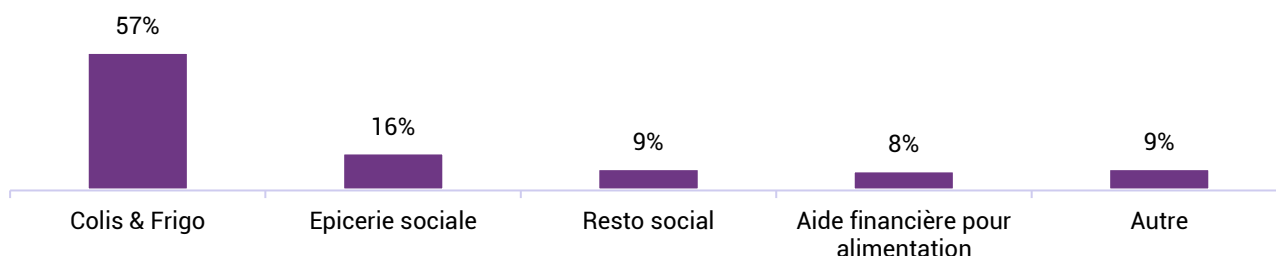
(N : 157)



Pour ce qui est du type d'aide alimentaire¹, la majorité des répondants distribuent des colis/paniers alimentaires (54 %). Ce type d'aide alimentaire où les organisations distribuent des denrées alimentaires gratuitement ou à un tarif forfaitaire symbolique est toujours le plus courant dans les deux Régions. Cela dit, plusieurs OAA proposent plus d'un service d'aide alimentaire. En effet, les 157 répondants ont collectivement déclaré gérer 216 services d'aide alimentaire, principalement une distribution de colis et un autre service.

RÉPONDANTS PAR TYPE D'AIDE ALIMENTAIRE

(N : 216)



En ce qui concerne l'octroi d'aides financières dédiées à l'alimentation, différentes pratiques ont été citées : chèques alimentaires, bons, cartes prépayées, argent liquide, etc. Dans la catégorie « Autres », les répondants ont listé plusieurs activités alimentaires connexes : la préparation et la livraison de repas, quotidiennes ou ponctuelles (6), l'offre de petits déjeuners (3), la gestion de potagers collectifs (2), la redistribution alimentaire à des organisations partenaires (2) ou encore l'organisation d'ateliers cuisine (1). De plus, certaines organisations expliquent qu'elles s'occupent des enquêtes sociales nécessaires pour déterminer l'accès à l'aide alimentaire pour des organisations partenaires (4).

¹ Une définition de chaque type d'aide alimentaire était proposée pour aider les répondants à situer leur projet. Malgré tout, la catégorisation n'est pas toujours facile, car quasi chaque OAA fonctionne différemment. Voir ANNEXE 1 : Définitions des types d'aide alimentaire.

NOMBRE DE PERSONNES AIDÉES

Repères statistiques

Depuis les premières études sur l'aide alimentaire, menées par la Fédération des Services Sociaux, nous sommes confrontés à une grande diversité des pratiques de collecte de données par les différentes organisations. En 2016, Hubert et Vleminckx expliquaient déjà qu'il leur était :

« Impossible d'avancer des chiffres exacts concernant l'aide alimentaire en Belgique. [...] L'existence d'un nombre important d'associations d'aide alimentaire peu professionnalisées, ne disposant parfois pas de matériel informatique, d'opérateur qualifié ou encore de temps à consacrer à un encodage de données, rend impossible la production de tels chiffres avec la précision requise. Il faut alors exploiter diverses sources pour proposer une approximation du nombre total de personnes qui recourent à une forme d'aide alimentaire. » (p. 15-19)

Les enquêtes successives de la CAA et les discussions avec les grands réseaux de l'aide alimentaire (comme les Banques Alimentaires et la Croix-Rouge de Belgique) ont confirmé cette difficulté.

Dès lors, pour tenter de construire des indicateurs plus fiables, cette édition du formulaire d'enquête commençait par quelques définitions pour assurer une compréhension commune des données statistiques à fournir.

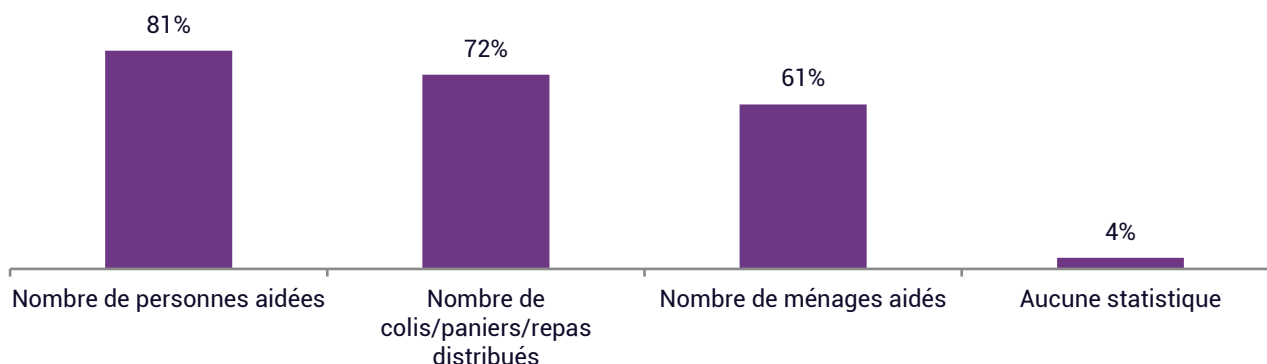
Les trois définitions suivantes ont été soumises aux répondants :

Nombre de personnes aidées	Le nombre de personnes différentes aidées comprend l'ensemble des membres du ménage qui ont bénéficié de l'aide au moins une fois au cours des douze derniers mois.
Nombre de colis/repas distribués	Le nombre de colis/repas distribués, quelle que soit leur taille, permet de connaître le volume d'aide octroyé par une organisation d'aide alimentaire.
Nombre de ménages aidés	Le nombre de ménages aidés est une donnée parfois collectée par les organisations d'aide alimentaire. Elle équivaut souvent au nombre de dossiers d'inscription sur une année.

Puis, les répondants ont indiqué la ou les méthodes de collecte statistiques qu'ils utilisent dans leur structure.

METHODE DE COLLECTE DE DONNÉES

(N : 146)



Dans l'ensemble, la majorité des OAA collecte des données statistiques. C'est notamment le cas des organisations agréées FSE+ (anciennement FEAD) qui sont tenues de fournir un certain nombre de données au SPP Intégration Sociale à chaque campagne.

Quelques OAA (5 %) ont signalé qu'elles collectaient aussi d'autres types de données :

- Relevés de fréquentation (dans un restaurant social)
- Nombre annuel de tickets d'achats (dans une épicerie sociale)
- Nombre de fois où a été appliquée une réduction de 40 % sur le panier d'une personne bénéficiant de l'accès à la catégorie C à l'épicerie solidaire
- Nombre de jours de distribution et nombre de passages par an
- Poids approximatif des invendus récoltés par semaine
- Nombre d'associations aidées
- Catégories de revenus, d'âge, etc.

Volume d'aide fourni par les OAA

Malgré les défis relatifs à la collecte de statistiques dans l'aide alimentaire, trois questions quantitatives ont été posées aux répondants pour tenter de comprendre le volume d'aide fourni sur une année.

Nombre de personnes aidées

La première question visait à estimer le nombre de personnes différentes aidées au moins une fois par une OAA dans l'année. Elle a d'ailleurs été calquée sur le tableau statistique du SPP IS pour le FSE+ afin d'éviter une surcharge de travail pour les répondants.

Cependant, les données recueillies sont difficilement exploitables, puisque la question n'a pas été comprise de la même manière par l'ensemble des répondants. Certains répondants ont estimé le nombre total de personnes qui sont passées dans leurs locaux sur un an, un mois ou une semaine. Or, cette donnée ne tient pas compte de la fréquence d'accès d'une même

personne au service d'aide alimentaire. Cette question fera donc l'objet d'une reformulation. Voici tout de même quelques résultats à prendre avec **beaucoup de précautions**.

Colis/Frigos

Les réponses sont trop variables et ne peuvent pas par conséquent être présentées.

Épiceries sociales

	RBC	RW	Total
Nbre de répondants	5	25	30
Nbre personnes aidées	7 141	15 857	22 998
Moyenne personnes aidées ²	1428	634	767
Médiane personnes aidées ³	700	338	402

Restaurants sociaux

	RBC	RW	Total
Nbre de répondants	6	10	16
Nbre de personnes aidées	50 366	7 304	57 670
Moyenne personnes aidées	8 394	730	3 604
Médiane personnes aidées	3 970	324	703

Aide financière pour l'alimentation

	RBC	RW	Total
Nbre de répondants	-	10	-
Nbre de personnes aidées	-	1 323	-
Moyenne personnes aidées	-	132	-
Médiane personnes aidées	-	47	-

Nombre de colis distribués

La deuxième question avait pour but de quantifier le volume d'aide fourni. Nous avons testé cette question avec les centres de distribution de colis. Or, cette donnée est à prendre avec précaution, car elle ne tient pas compte de la taille des colis distribués.

	RBC	RW	Total
Nbre de répondants	14	76	90
Nbre de colis distribués	86 677	167 716	442 559
Moyenne de colis distribués	6 191	4 647	4 917
Médiane de colis distribués	4 529	2 362	2 640

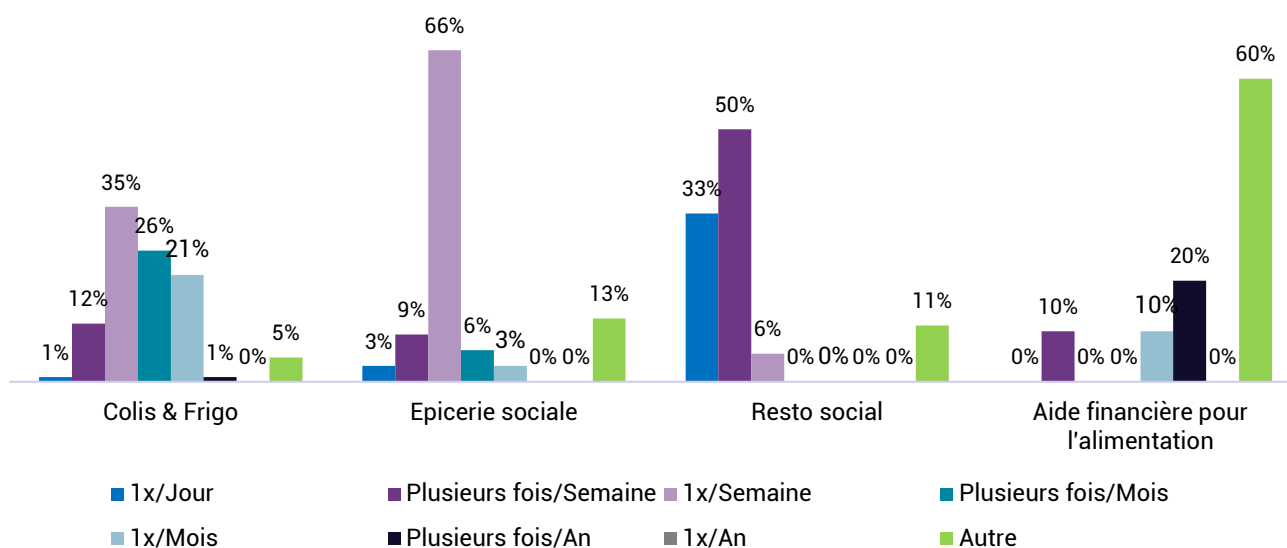
² La moyenne est la somme des valeurs de la série, divisée par le nombre de valeurs de cette même série.

³ La médiane divise une série statistique en deux parts égales. C'est la valeur du milieu.

Fréquence de l'aide

La dernière question visait à comprendre la fréquence à laquelle une personne peut bénéficier d'une aide alimentaire pour pouvoir mettre en perspective les données ci-dessus.

FRÉQUENCE DE L'AIDE (N : 164)



Comme le montre ce graphique, rares sont les aides qui ne sont octroyées qu'une fois par année, sauf pour l'aide financière dédiée à l'alimentation. Dans ce cas, la politique de l'OAA peut être guidée par ses impératifs budgétaires. Ainsi, certains CPAS expliquent ne donner des chèques alimentaires que ponctuellement pour des situations d'urgence.

Dans les centres de distribution de colis/frigos, les restaurants sociaux et les épiceries sociales, l'aide est fournie principalement sur une base hebdomadaire, notamment pour favoriser la distribution de produits frais. Néanmoins certains centres de distribution considèrent l'aide comme un dépannage et distribuent essentiellement des produits de longue conservation une fois par mois.

En ce qui concerne la catégorie « Autres », certains répondants ont expliqué que la fréquence d'accès variait en fonction de la situation de la personne. Au resto social, il est possible de revenir plusieurs fois par jour. Et pour certaines épiceries, l'accès est libre tant que la personne a encore du budget pour y faire ses achats.

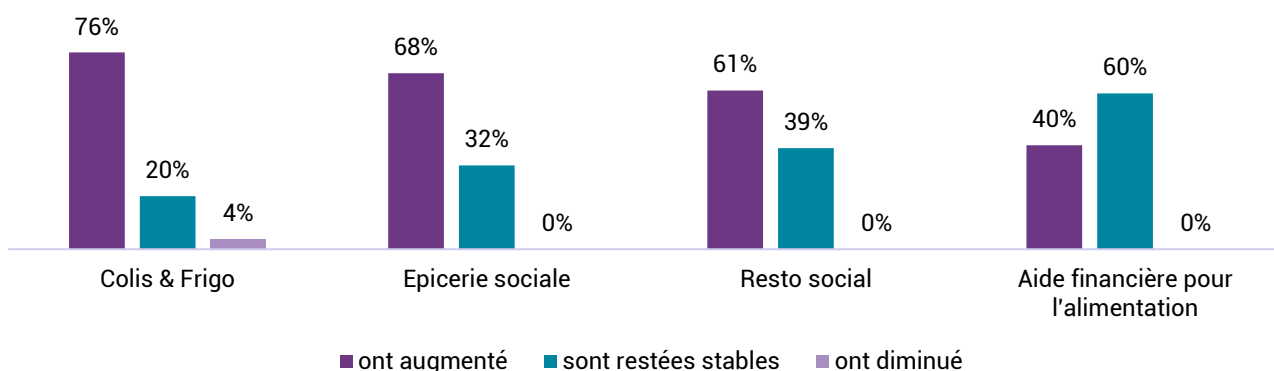
NIVEAU DE SATURATION GLOBAL

Le niveau de saturation est un indicateur intéressant pour évaluer la perception qu'ont les OAA de leur situation sur le terrain. Dans le cadre de cette enquête, nous avons défini la saturation par rapport à la capacité des organisations à accepter de nouvelles demandes d'aide alimentaire. Pour élaborer cet indicateur, nous avons posé plusieurs questions.

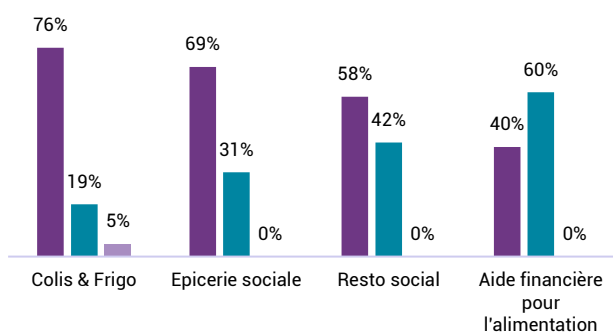
Évolution des demandes

La première question visait à jauger l'évolution des demandes depuis 1 an. Pour chacun de leurs services, les répondants devaient indiquer si les demandes ont augmenté, diminué ou sont restées stables par rapport à l'an dernier. De manière générale, **l'augmentation des demandes se fait toujours sentir pour 70 % des répondants, en RW comme en RBC.**

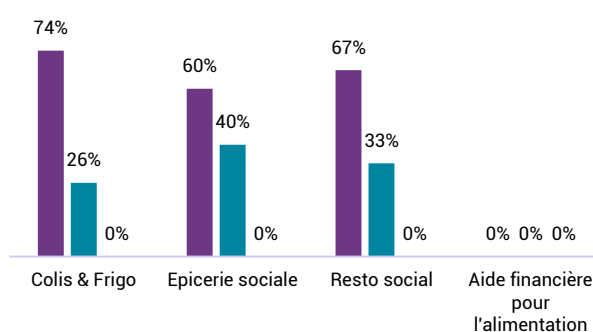
EVOLUTION DES DEMANDES PAR RAPPORT À L'AN DERNIER
(N : 162)



EVOLUTION DES DEMANDES RW
(N : 132)



EVOLUTION DES DEMANDES RBC
(N : 30)



Néanmoins, on constate une différence dans l'évolution des demandes selon le type d'aide alimentaire proposé. La grande majorité des distributions de colis/frigos font face à une augmentation des demandes. Les restaurants sociaux et les épiceries sociales se répartissent entre augmentation et stagnation avec de légères variations régionales. En RBC, l'augmentation des demandes est plus élevée pour les restaurants sociaux et en RW, pour les

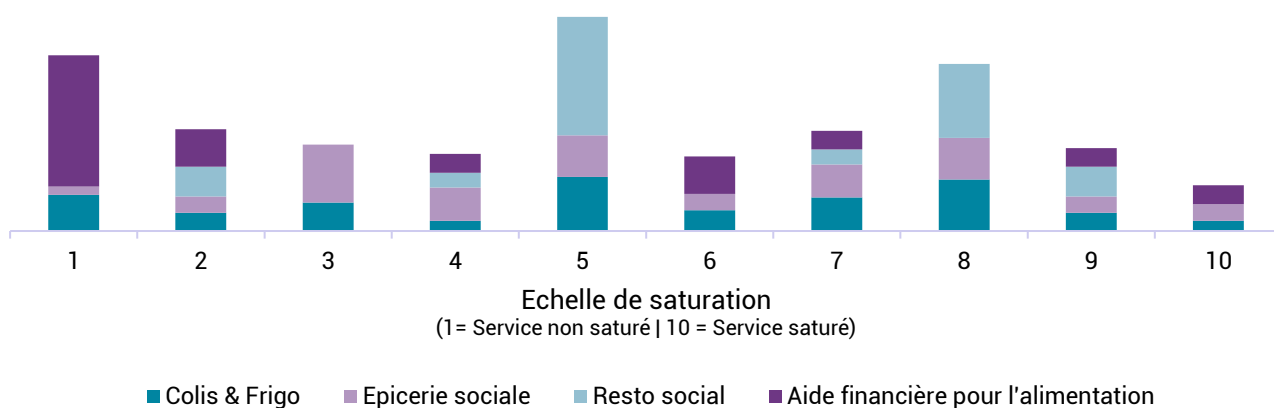
épiceries sociales. Quant à l'aide financière alimentaire, la tendance s'inverse avec une stagnation des demandes pour une majorité de répondants. Cela dit, la stagnation des demandes est souvent due aux limites financières et matérielles des OAA (restriction de l'offre) plutôt qu'à une absence de demandes ou de besoins. Soulignons d'ailleurs que seulement quatre répondants ont indiqué avoir enregistré une diminution des demandes.

Niveau de saturation

La seconde question avait pour objectif de mesurer le niveau de saturation ressenti à l'aide d'une échelle de 1 à 10. Sur cette dernière, l'indice minimal de 1 représente un service non saturé qui peut accepter de nouvelles demandes d'aide alimentaire aisément et l'indice maximal de 10, un service saturé qui n'a plus la capacité d'accepter de nouvelles demandes. Dans le questionnaire, les répondants avaient la possibilité d'indiquer un indice de saturation pour chacun de leurs services d'aide alimentaire.

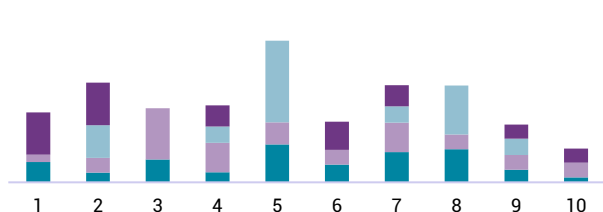
NIVEAU DE SATURATION

(N: 177)



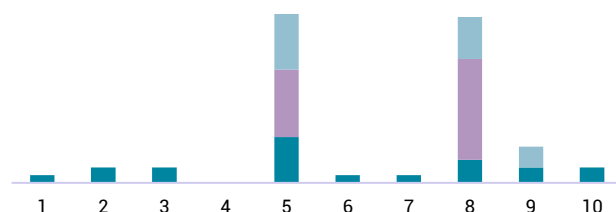
SENTIMENT DE SATURATION RW

(N: 136)



SENTIMENT DE SATURATION RBC

(N: 35)



Contrairement aux résultats de l'enquête 2021 selon lesquels la balance penchait largement du côté de la saturation, le niveau de saturation au cours des 12 derniers mois varie fortement d'une organisation à l'autre avec une moyenne globale de 5/10. Dans la plupart des types d'aide alimentaire, une petite majorité de répondants estime être en mesure d'accueillir les nouvelles demandes sans difficulté (55 % avec niveau de saturation de 1 à 5). En Région

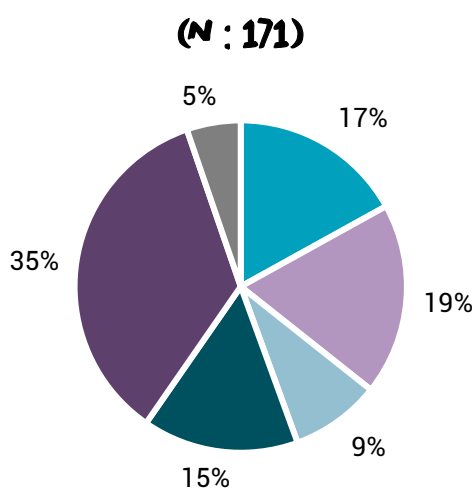
bruxelloise, on voit que le niveau de saturation oscille principalement entre 5 et 8, les épiceries sociales répondantes étant plus souvent saturées (60 %).

Pour mieux comprendre la saturation des services, les 45 % des répondants dont l'indice de saturation se situait entre 6 et 10 devaient répondre à des questions complémentaires.

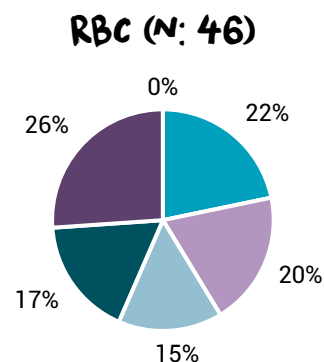
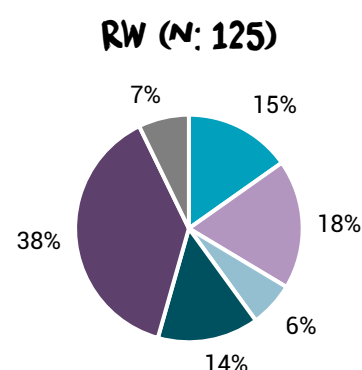
Raisons de la saturation

La première question concernait les raisons de la saturation des services. Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs réponses parmi une liste, et ce, pour chacun de leurs services.

RAISONS DE LA SATURATION GLOBALE



- Finance insuffisante
- Approvisionnement insuffisant
- Logistique insuffisante
- Ressources humaines insuffisantes
- Augmentation des demandes d'aide
- Autre

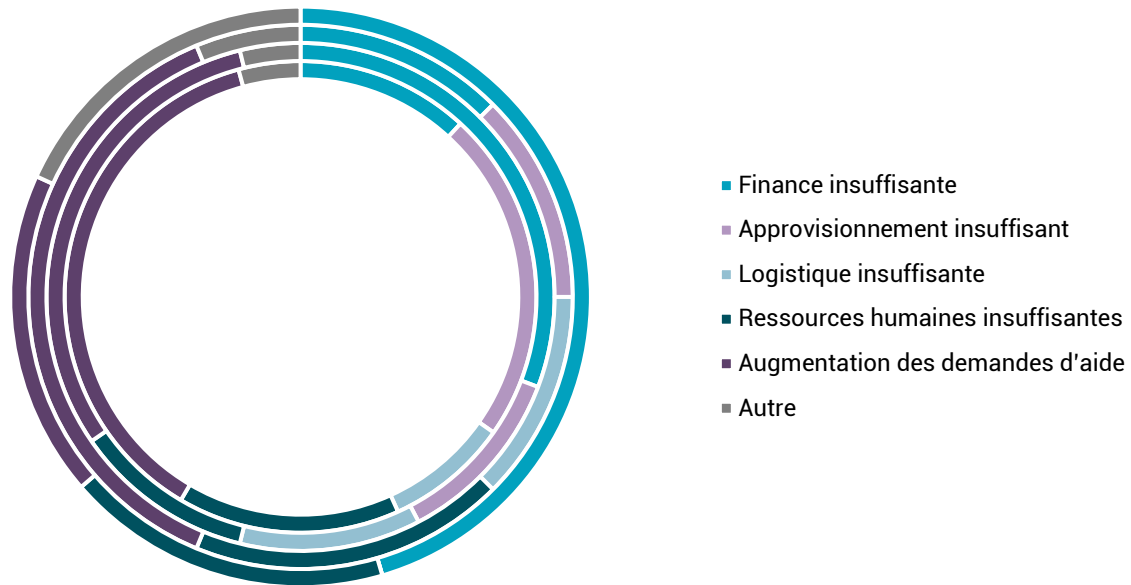


La raison principale évoquée pour expliquer un niveau de saturation élevé est l'augmentation des demandes d'aide alimentaire. C'est d'ailleurs la cause principale pour 37 % des colis/frigos, 62 % des épiceries sociales et 75 % des restaurants sociaux. La seconde raison la plus citée diffère en fonction du type d'aide alimentaire. Pour les épiceries sociales et les aides financières, ce sont les moyens financiers insuffisants qui expliquent la saturation, ces deux types d'aide nécessitant un budget important pour fonctionner. Une épicerie sociale en région bruxelloise explique que « *les denrées coûtent de plus en plus cher, et donc à budget égal, les quantités diminuent.* » Dès lors, il semble cohérent que pour maintenir la même qualité de service, l'accès à l'épicerie doit être restreint. Dans le cas de l'aide financière, un CPAS de la province de Luxembourg explique que « *la saturation est plutôt relative au coût que représente cette aide. Pour un petit CPAS comme le nôtre, augmenter le nombre de chèques ne permettra*

pas de respecter le budget initialement alloué aux colis alimentaires (ce qui inclut les chèques). »

Pour 38% des restaurants sociaux, la saturation est aussi liée à des ressources humaines insuffisantes. Les colis/frigos nomment, quant à eux, les soucis d'approvisionnement (23 %) comme facteurs importants de saturation. Une section entière du questionnaire d'enquête a d'ailleurs été dédiée à cette thématique (voir APPROVISIONNEMENT ET LOGISTIQUE). Les autres raisons mentionnées sont liées à l'exigüité des locaux et des espaces de stockage.

RAISONS DE LA SATURATION PAR TYPE D'AIDE ALIMENTAIRE (N : 171)



	Colis / Frigo	Épicerie sociale	Resto social	Aide financière pour l'alimentation
Finance insuffisante	12 %	62 %	25 %	63 %
Approvisionnement insuffisant	23 %	23 %	25 %	0 %
Logistique insuffisante	8 %	23 %	25 %	0 %
Ressources humaines insuffisantes	15 %	23 %	38 %	25 %
Augmentation des demandes d'aide	37 %	62 %	75 %	25 %
Autre	4 %	8 %	13 %	25 %

APPROVISIONNEMENT ET LOGISTIQUE Conséquences de la saturation

La deuxième question permettait aux répondants d'expliquer les conséquences de la saturation sur les personnes aidées et les équipes. Grâce à cette question ouverte, plusieurs répondants ont pu exprimer plus librement la situation dans leur service⁴.

La plupart des répondants ont attiré l'attention sur l'augmentation des tensions dans la file, générée notamment par une attente plus longue ainsi que l'épuisement des travailleurs et bénévoles qui font face à une surcharge de travail. Ils déplorent ainsi les conséquences de la saturation sur la qualité du service. Voici quelques témoignages :

« Le temps d'attente pour un colis ayant beaucoup augmenté, les personnes sont parfois impatientes/agressives lors des entretiens sociaux. Nous essayons de prendre le plus de ménages possibles lors des distributions, mais cela rend celles-ci fatigantes tant physiquement que mentalement. Les colis deviennent une nécessité pour les personnes et non plus un coup de pouce, cela se ressent lors des échanges. Nos permanences sociales sont saturées de demandes de colis alimentaires. La logistique et les aspects administratifs derrière les distributions s'en retrouvent aussi sous tension et entraînent une charge de travail. »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la région bruxelloise

« Augmentation de la tension, agressivité entre volontaires/bénéficiaires. Épuisement, fatigue, frustration des volontaires. Service en perte de qualité (temps d'accueil, quantité donnée...) »

- Un centre de distribution de colis/frigo du Brabant wallon

« La logistique de distribution est très stricte et nous perdons l'approche sociale. Tensions présentes lors des moments de distributions. »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Liège

« Les équipes sont parfois dépassées et s'épuisent tandis que les personnes sont de plus en plus déçues de voir leur colis restreint. »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Liège

« Tension dans la salle d'attente. Nombre de démunis fort importants et fort exigeants à cause de leurs difficultés financières. »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Namur

« Conséquences sur les personnes aidées : plus d'attente pour obtenir un colis, les personnes arrivées en dernier qui ne peuvent être servies, tension, hausse des remarques racistes. Conséquences pour les bénévoles : augmentation du stress, augmentation des risques psychosociaux. »

⁴ Voir ANNEXE 2 : Conséquences de la saturation pour l'ensemble des réponses

- Un centre de distribution de colis/frigo du Hainaut

« Fatigue et charge de travail trop grandes. Expliquer au public que vu les coûts en augmentation, il y a des limitations sur certains produits, voir que certains produits ne sont plus proposés (exemple : huile d'olive qui pourtant est fort demandée). »

- Une épicerie sociale de la région bruxelloise

« La salle du restaurant est saturée presque tous les jours. Cela crée du stress et parfois des conflits entre les clients ou entre les clients et le personnel. L'accueil et la communication sont de moindre qualité en cas d'affluence de la clientèle. Le bruit ambiant dans la salle crée une gêne tant pour les clients que pour le personnel. »

- Un restaurant social de la région bruxelloise

« Tensions dans la relation d'aide, les agents sociaux consacrent moins de temps aux demandeurs, pour en recevoir plus. »

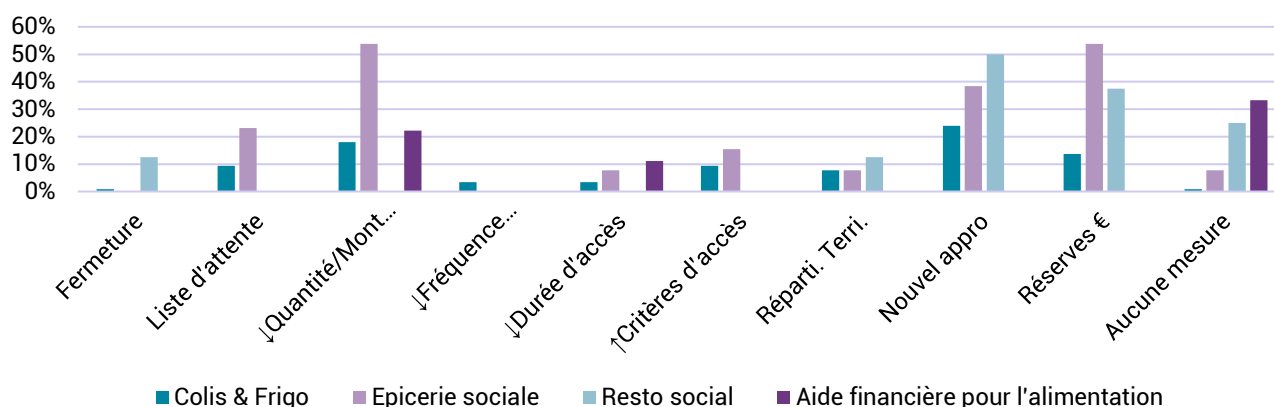
- Un CPAS de la province de Luxembourg

Stratégies pour gérer la saturation

Les deux dernières questions visaient à savoir quelles stratégies sont mises en place par les OAA pour pallier la saturation et réorienter les nouvelles demandes.

GESTION DE LA SATURATION PAR TYPE D'AIDE

(N: 171)

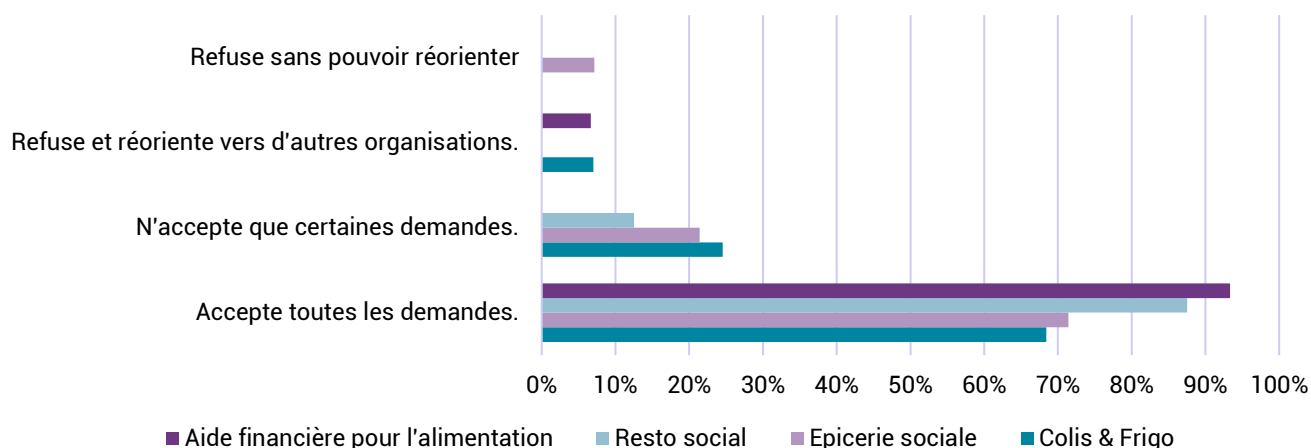


Beaucoup d'organisations répondantes tentent de faire preuve de résilience en évitant de faire répercuter leurs difficultés sur les bénéficiaires. En effet, elles cherchent principalement de nouveaux approvisionnements (22 %) et puisent dans leurs réserves financières (15 %) pour maintenir la qualité de leur service. En revanche, certaines structures doivent tout de même diminuer les quantités distribuées et les montants octroyés (18 %). Les autres mesures citées

sont la recherche de subsides, la recherche de bénévoles, l'augmentation des plages horaires, l'augmentation des tarifs solidaires des mieux nantis, la mise en place de quotas et la mutualisation des ressources.

TRAITEMENT DES NOUVELLES DEMANDES

(N : 94)



En ce qui concerne le traitement des nouvelles demandes, la grande majorité des répondants ont affirmé accepter toutes les demandes. Cela peut cependant vouloir dire que la personne sera inscrite sur une liste d'attente plus ou moins longue.

« Nous ne refusons pas les nouvelles demandes, mais [les personnes sont mises] en liste d'attente, et des infos sur d'autres possibilités de colis par les partenaires [sont partagées]. »

- Un centre de distribution de colis/frigo en région bruxelloise

« Quand la liste est pleine, les bénéficiaires doivent se présenter au début du mois souvent afin d'espérer qu'une place s'est libérée. »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Liège

Dans le cas où l'aide alimentaire est inconditionnelle, ce sont les quantités de produits et la l'espace d'accueil qui limitent l'accès à l'aide.

« Nous distribuons jusqu'à ce qu'il n'y ait plus, les personnes arrivant donc un peu plus tard sont pénalisées. Tout le monde reste le/la bienvenu. Aucune question/enquête n'est posée lors de la distribution. »

- Un centre de distribution de colis/frigo en région bruxelloise

« Nous acceptons les nouvelles demandes, mais pour les jours où les arrivages sont trop justes, nous sommes obligés de limiter le nombre de colis distribués (on limite le nombre de tickets de passage distribués). On demande alors aux personnes arrivées plus tard de revenir un autre jour où elles seront prioritaires. »

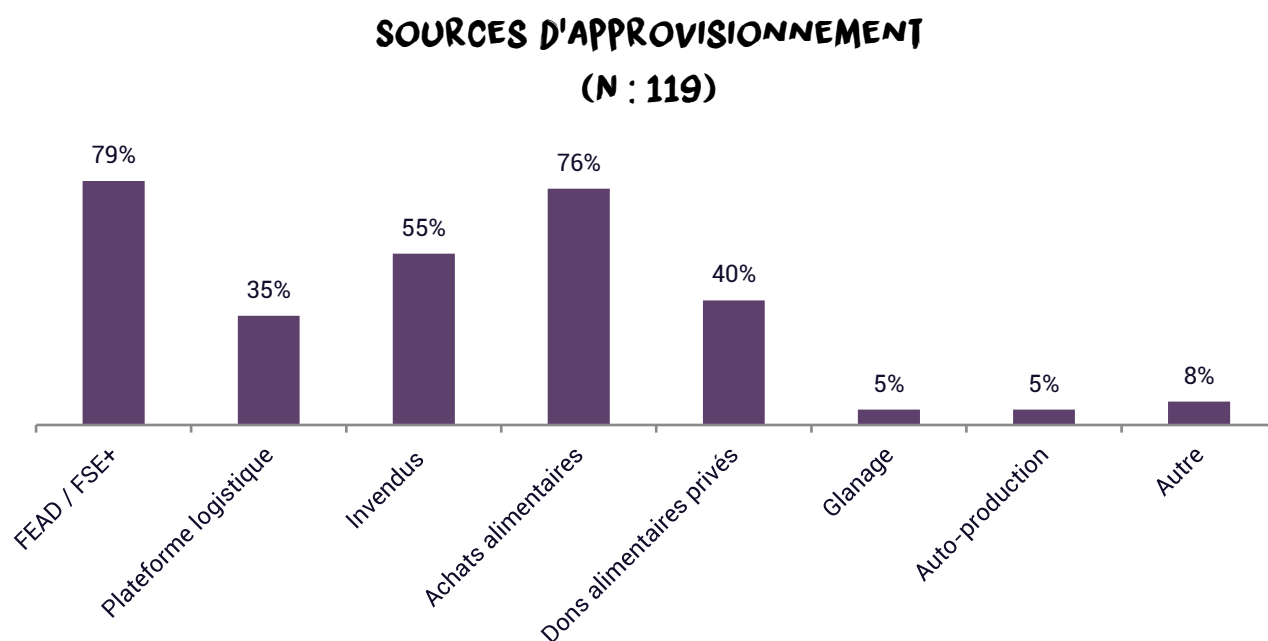
- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Liège

APPROVISIONNEMENT ET LOGISTIQUE

Pour les organisations d'aide alimentaire, les difficultés d'approvisionnement et de logistique sont au cœur de leurs préoccupations. Vu la hausse des demandes d'aide, la course pour trouver des denrées ou débloquer des budgets supplémentaires est bien présente. À cela s'ajoutent les défis liés à la diminution des invendus. Pour objectiver davantage les échos du terrain, nous avons consacré une section entière de cette enquête à cette thématique. Cela dit, les questions ont été posées globalement. Une organisation qui propose plusieurs services d'aide alimentaire n'a pas pu identifier les sources d'approvisionnement pour chacun de ses services.

Sources d'approvisionnement

Deux questions de cette section visaient à identifier les sources d'approvisionnement des OAA. La première concerne les sources d'approvisionnement en général et la seconde met l'accent sur les achats.

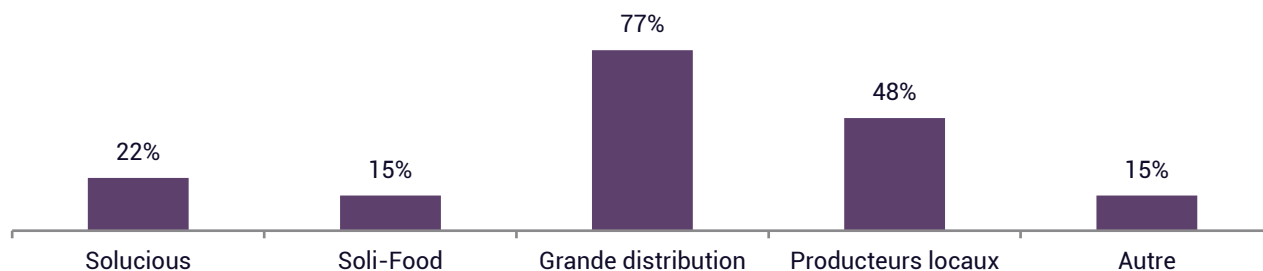


Le graphique ci-dessus montre que les sources d'approvisionnement principales auxquelles ont recours les organisations répondantes sont les invendus alimentaires qu'ils soient récupérés par des plateformes logistiques (35%) ou par les OAA elles-mêmes (55%), les produits issus du FSE+ (anciennement FEAD) (79 %) et les achats alimentaires (76 %). Le glanage dans les champs et l'autoproduction via des potagers sont, quant à eux, très marginaux.

En ce qui concerne la catégorie « Autres », les répondants ont mentionné les aides financières destinées à l'alimentation (4), le recours à des restaurants sociaux (1) et le recours à la production potagère d'une organisation partenaire (1).

LIEUX D'ACHATS

(N: 94)

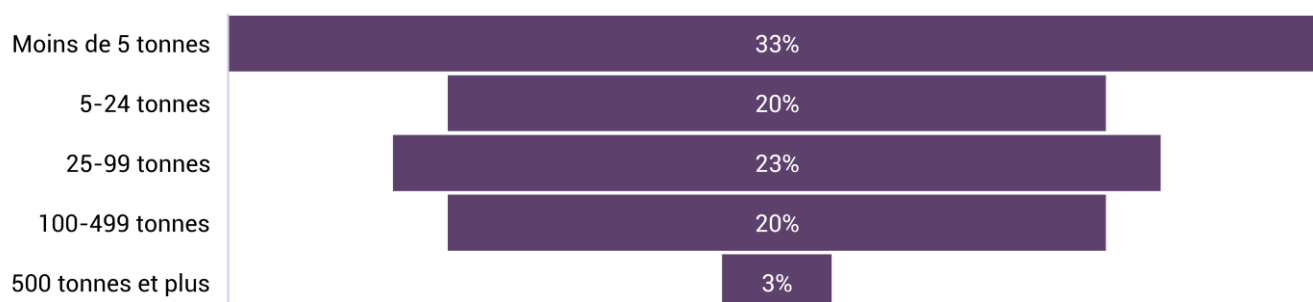


Pour ce qui est des achats, la grande majorité des répondants se tournent vers la grande distribution que ce soit Aldi, Colruyt, Carrefour, Delhaize, Lidl, etc., ou vers la centrale d'achats de Colruyt nommée Solucious. Un peu moins de la moitié ont, quant à eux, adopté une démarche locale en favorisant les partenariats avec des producteurs locaux ou des grossistes qui centralisent des produits locaux comme la Plateforme C'Tout bon ou encore le projet VRAC. Il faut souligner que la majorité des répondants combinent différents lieux d'achats en fonction du type d'achats qu'ils ont à effectuer. Par exemple, un centre de distribution de colis du Hainaut explique faire la plupart des achats dans les magasins de la grande distribution, mais préférer acheter des œufs à une ferme.

En ce qui concerne la catégorie « Autres », les répondants ont mentionné la plateforme de dons non-alimentaires Goods to Give (4), d'autres grossistes comme BIDFOOD, VDS et Freshmed (4) un traiteur social Les Gastrosophes (1) une entreprise de formation par le travail Apides (1) et la plateforme antigaspi Too Good To Go (1).

TONNES D'INVENDUS RÉCUPÉRÉES

(N: 30)

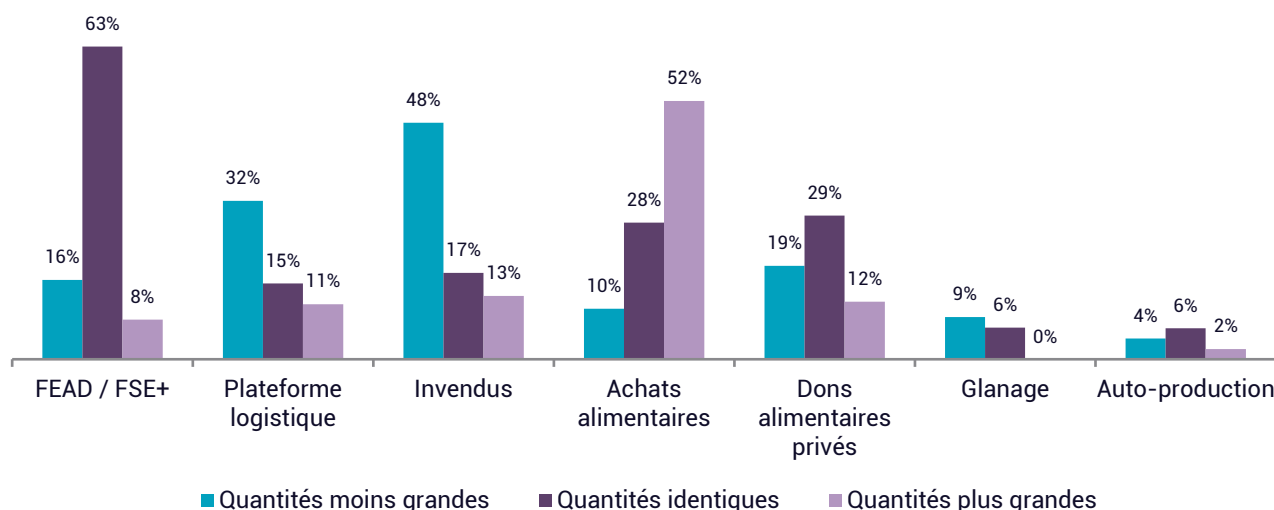


Enfin, quelques répondants ont pu estimer le nombre de tonnes d'invendus qu'ils ont récupéré sur une année. Ce graphique est cependant à prendre avec précaution, car il semble probable que certains d'entre eux aient confondu « tonne » et « kilo ».

Évolution de l'approvisionnement

Pour mieux comprendre les évolutions récentes de ces sources d'approvisionnement, nous avons posé trois questions complémentaires. La première permettait aux répondants d'indiquer si les quantités pour chacune de leurs sources d'approvisionnement avaient augmenté, stagné ou diminué au cours des 12 derniers mois. Les deux suivantes étaient des questions ouvertes permettant aux répondants d'expliquer les raisons de ces évolutions de leur point de vue.⁵

ÉVOLUTION DES QUANTITÉS PAR SOURCES D'APPROVISIONNEMENT (N: 116)



Le graphique ci-dessus montre que les produits européens et les dons alimentaires privés sont relativement stables. Les invendus alimentaires, c'est-à-dire les pertes, surplus et invendus obtenus via une plateforme logistique ou collectés directement par les OAA, sont quant à eux visiblement en perte de vitesse. En contrepartie, les achats ont augmenté pour une majorité de répondants.

Produits européens (FEAD/FSE+)

En regardant de plus près les déclarations concernant les produits européens, on peut voir que la clé de répartition des produits, établie par le SPP IS dans son règlement⁶, joue, selon les cas,

⁵ Voir ANNEXE 3 : Raisons de la diminution des approvisionnements et ANNEXE 5 : Raisons de l'augmentation des approvisionnements pour l'ensemble des réponses

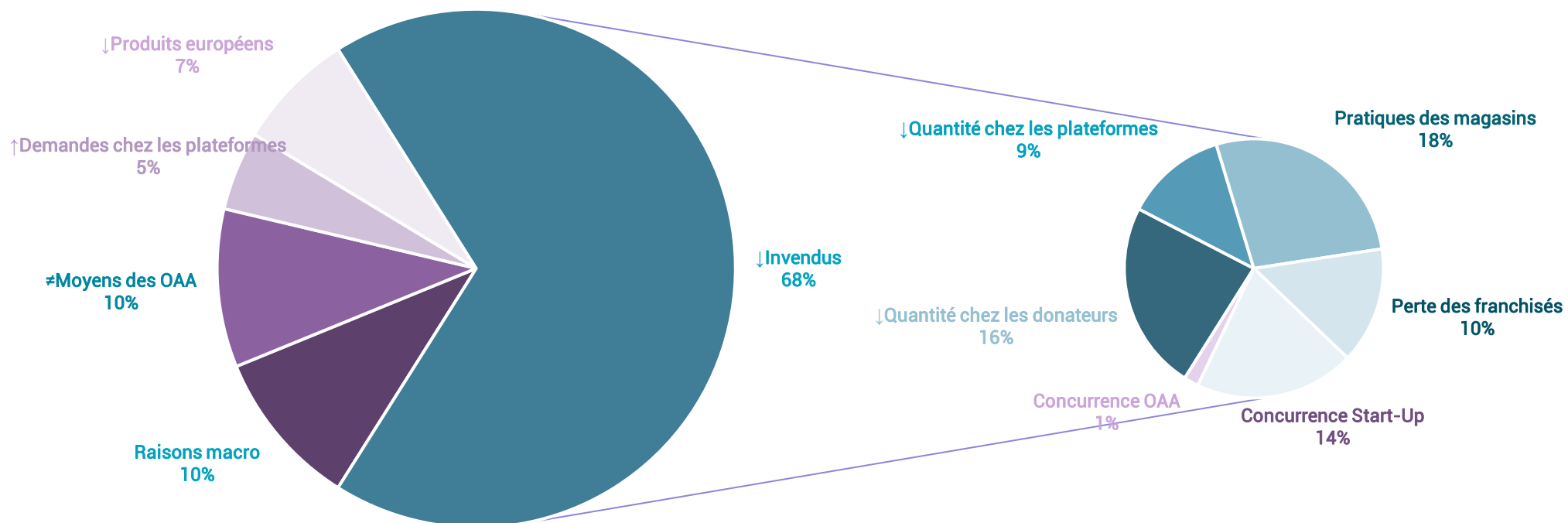
⁶ Voir le [Règlement de la Campagne 2024](#) sur le site du SPP IS, p. 3-5.

en faveur et en défaveur de certains répondants. En effet, celle-ci dépend du plafond communal c'est-à-dire du « nombre moyen de personnes, dans la commune dont le CPAS dépend, ayant bénéficié d'un revenu d'intégration sociale (RIS) au cours de l'année calendrier précédant la commande des denrées alimentaires, multiplié par le facteur 3,5 (coefficient familial) et arrondi à la dizaine supérieure. » Parmi les 16 % de répondants qui ont observé une baisse, un CPAS bruxellois explique qu'il reçoit « *moins de produits FSE+, car [il a] moins de RIS, mais plus de demandes des ayants droit* ». Ce répondant signale donc un certain décalage entre cette règle et la réalité de terrain dans son CPAS.

Quant aux 8 % qui ont signalé une augmentation, un centre de distribution de colis liégeois explique qu'ils adaptent leur « *commande FSE+ en conséquence de l'augmentation du nombre de bénéficiaires* ». S'ils font une demande d'augmentation du nombre de bénéficiaires finaux de leur organisation et que le plafond communal ne dépasse pas les 200 %, cette stratégie peut en effet s'avérer payante⁷.

⁷ Exemple : Dans une certaine commune, le plafond communal est de 350 personnes. Le CPAS et une ou plusieurs organisations partenaires agréées sont actifs dans la commune : l'agrément SPP pour le CPAS est de 350 bénéficiaires finaux et la somme des agréments SPP des différentes organisations caritatives ne peut dépasser 350 bénéficiaires finaux, soit un total communal de maximum 700 bénéficiaires finaux (= 200%).

RAISONS DE LA DIMINUTION DES SOURCES D'APPROVISIONNEMENT (N: 67)



Invendus alimentaires

Les invendus alimentaires diminuent pour une majorité de répondants. Si certains ont simplement pointé la diminution des quantités reçues via les plateformes et les donateurs, d'autres ont explicité les raisons de cette diminution comme le montre le graphique ci-dessus.

La principale raison évoquée est le changement des pratiques dans les magasins. Un centre de distribution de colis du Brabant Wallon explique que la diminution des invendus est notamment due à une « *meilleure gestion des stocks de la part de nos partenaires (supermarchés et grossistes).* » Pour d'autres, c'est la concurrence avec les start-ups qui achètent les produits en fin de vie qui nuit à leur approvisionnement. Avec l'« *arrivée de Too Good To Go et HHM, nos partenaires magasins ont fait un arrêt silencieux de notre collaboration. À l'heure actuelle on a perdu au moins 4 magasins (qu'on allait voir tous les soirs!)* » explique un centre de distribution de colis bruxellois. Enfin, la tendance à la *franchisation* des grandes surfaces que ce soit chez Carrefour, Intermarché ou Delhaize impacte également beaucoup d'OAA qui perdent leurs donateurs du jour au lendemain et doivent renégocier avec les nouveaux propriétaires sans garantie de succès.

Bien que cela concerne une minorité de répondants, certains ont noté une augmentation des invendus alimentaires. Comme le soulignent de nombreux témoignages, ce n'est pas la générosité des donateurs qui augmente, mais bien les efforts considérables de sensibilisation, de démarchage et de mutualisation déployés par les OAA elles-mêmes qui expliquent ce phénomène.

« Notre volonté de chercher d'autres sources d'approvisionnement et d'acheter des produits »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la province de Namur

« Beaucoup de prises de contact avec de récupérer des invendus. [...] Cela est énergivore. Cela nous laisse moins de temps à nous occuper des bénéficiaires. »

- Un restaurant social en province de Liège

« Dynamisme de nos membres, tous bénévoles, pour faire connaître notre association auprès des commerces locaux, initiatives de créer des événements pour récolter des moyens. »

- Un centre de distribution de colis/frigo du Brabant Wallon

« Les nouveaux partenariats proposés par la Plateforme logistique à laquelle nous sommes affiliés nous ont permis en 2023 d'être très bien fournis en denrées. »

- Un restaurant social de la province de Liège

Les organisations en difficultés d'approvisionnement lorsqu'elles en ont les capacités adoptent elles aussi ces stratégies de sensibilisation, démarchage et mutualisation.

Nous avons cherché d'autres lieux de récupération, en avons trouvé plusieurs, mais les quantités sont moins importantes, énormément de supermarchés sont déjà pris par HHM »

- Un centre de distribution de colis/frigo de la région bruxelloise

« On essaye de sensibiliser les gérants de magasins, mais ce n'est pas facile... »

- Un centre de distribution de colis/frigo du Brabant Wallon

Achats alimentaires

Comme le montre le graphique sur l'évolution des sources d'approvisionnement, les achats alimentaires ont augmenté pour une majorité d'OAA. Les questions précédentes de l'enquête ont déjà permis de savoir que les achats sont l'une des stratégies employées par les OAA pour gérer la saturation de leurs services. Mais les répondants estiment que c'est également une tactique pour contrebalancer la diminution d'autres sources d'approvisionnement. Un centre de distribution de la province de Namur l'explique ainsi : *« [avec la] sérieuse diminution des produits délivrés par la Banque alimentaire venant des grandes surfaces, il faut bien acheter... »* Encore faut-il en avoir les moyens... et cela peut s'avérer difficile comme l'explique un centre de distribution de colis et épicerie sociale du Hainaut : *« Achats (mais difficilement supportable économiquement pour [nous]) »*.

Si certaines OAA organisent des événements pour récolter des fonds, d'autres ont pu bénéficier des divers appels à projets des pouvoirs publics pour faire des achats.

« Des subsides reçus de la Région wallonne face à l'augmentation des prix de l'Énergie ainsi qu'aux Ukrainiens nous ont permis d'augmenter nos sources d'approvisionnement par des achats. »

- Un CPAS de la province du Luxembourg

« Augmentation liée au subside de la Région wallonne (achat de produits frais et locaux) et de manière marginale par les caisses de solidarités (mais pour des montants relativement faibles) »

- Un centre de distribution de colis et une épicerie sociale de la province du Hainaut

Pour certains, cette aide financière est indirecte puisqu'elle arrive dans les mains des plateformes logistiques qui redistribuent ensuite les achats à leurs membres.

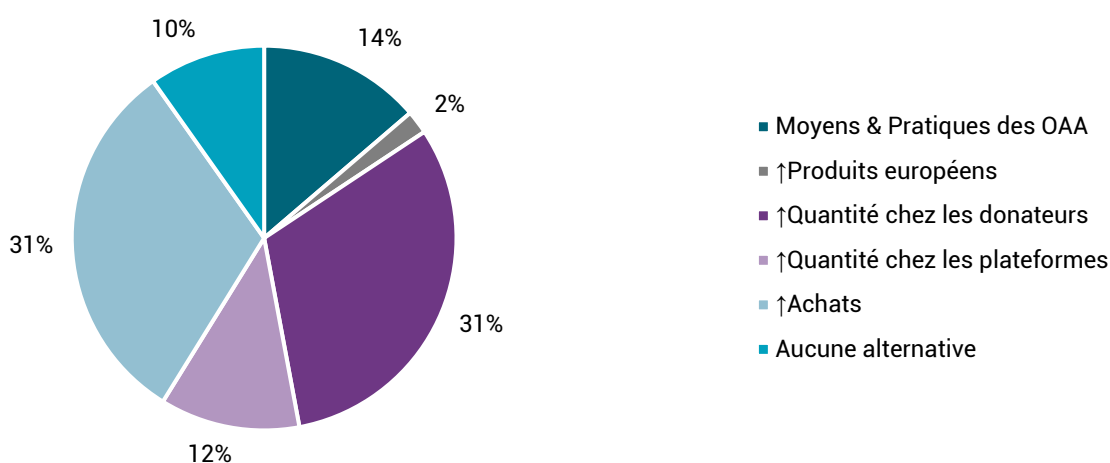
Ces enveloppes sont essentielles pour soutenir l'approvisionnement des OAA non seulement en quantité, mais aussi en qualité. Un centre de distribution de colis de la province de Liège précise que son besoin principal est d'obtenir un soutien pour faire *« l'achat de produit alimentaire divers et [de] qualité pour pouvoir offrir un colis correct à nos usagers, pour que le*

colis puisse couvrir des besoins essentiels et nourrissants». Une épicerie sociale de Namur, quant à elle, exhorte à créer un « *fonds pour distribution gratuite de fruits et légumes.* »

Stratégies pour gérer la diminution d'approvisionnement

Le graphique ci-dessous fait écho aux stratégies de gestion de la saturation évoquée précédemment.

ALTERNATIVES À LA DIMINUTION DES SOURCES D'APPROVISIONNEMENT (N: 48)



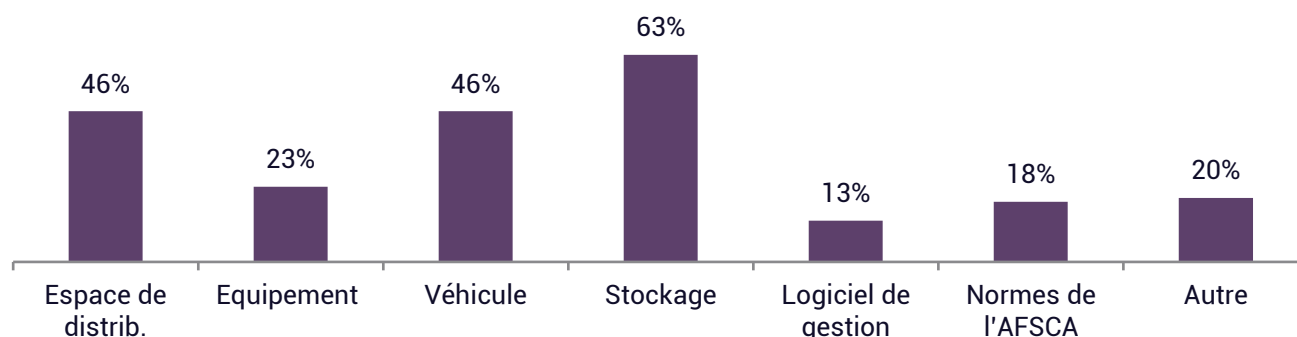
Visiblement, les stratégies principales des répondants pour pallier le manque d'approvisionnement sont d'abord et avant tout les achats et le démarchage de donateurs. Certaines OAA modifient leurs pratiques en limitant l'accès et les quantités ou en travaillant sur leurs moyens en recrutant de nouveaux bénévoles, remplissant des appels à projets ou en réorganisant leurs activités complémentaires (p. ex. : boutique de seconde main). Enfin, il est important de souligner que plusieurs organisations n'ont aucune alternative. Elles sont obligées de continuer avec les moyens du bord en sachant que la qualité de leur service en pâtit.

Défis logistiques

L'approvisionnement et la logistique dans l'aide alimentaire vont souvent de pair. Dès lors, pour clôturer cette section de l'enquête, les répondants ont pu identifier, le cas échéant, leurs difficultés logistiques parmi un choix de réponses et de préciser leur réponse dans un espace de texte libre.

DIFFICULTÉS LOGISTIQUES

(N: 87)



Dans la majorité des cas, les répondants sont confrontés à des difficultés en termes d'espace. Les espaces de stockage (63 %) pour entreposer les produits issus de fonds européens et les invendus sont limités, insuffisants, trop exigus et parfois inadéquats. Un centre de distribution de colis de la Province de Liège explique que l'équipe doit composer avec un « *escalier malaisé pour arriver au local de stockage.* » En ce qui concerne l'espace de distribution, il est souvent limité, ce qui peut nuire à la convivialité.

Le transport (46 %) est également un défi important auquel sont confrontés les répondants. Certaines organisations n'ont aucun moyen de transport, d'autres utilisent les voitures privées des bénévoles et d'autres encore manquent de chauffeurs pour conduire les camionnettes disponibles. Une OAA en région bruxelloise rêve d'une « *aide logistique sur les aliments à récupérer (avec livraison).* » Pour cela, il faut impérativement continuer à renforcer les plateformes logistiques existantes et en créer de nouvelles là où il y a des besoins.

En ce qui concerne l'équipement (23 %), les répondants citent principalement le besoin d'avoir une chambre froide, des réfrigérateurs, des congélateurs, des transpalettes. Certains pensent également à un espace cuisine pour pouvoir faire la vaisselle.

Plusieurs répondants ont également coché la case « Autres » pour évoquer les défis concernant le manque de personnel pour s'occuper de la logistique, les lourdeurs administratives et surtout le manque de moyens financiers pour assurer un travail de qualité. Un centre de distribution de colis de la province de Liège témoigne de sa situation : « *La location et les charges de notre local nous coûtent trop cher, et la logistique n'est pas suffisamment adaptée à nos besoins (loyer, charges, stockage, véhicule, mobilier, informatique, etc.). Une aide financière plus importante et structurelle de la part des pouvoirs publics serait nécessaire.* »

BESOINS SPÉCIFIQUES

Pour conclure, les répondants avaient la possibilité de transmettre un message ou une demande d'appui à la CAA. 78 d'entre eux ont saisi l'occasion pour préciser leurs besoins⁸⁸. Parmi ceux-ci, les répondants souhaitent que la CAA :

- Continue le travail de concertation, les accompagnements de projet et les formations
- Étudie de nouvelles pratiques comme les chèques alimentaires et la sécurité sociale de l'alimentation
- Fasse du lobby pour le financement de l'aide alimentaire et sur des questions techniques précises (p. ex. : invendus, ASFCA, etc.)
- Soutienne les OAA dans la recherche de solutions pour trouver du personnel, des approvisionnements (lien avec le monde agricole) et des moyens logistiques.

⁸⁸ Voir [ANNEXE 7 : Besoins spécifiques](#) pour l'ensemble des réponses.

CONCLUSION

Bien qu'imparfaite, cette enquête a pu montrer certaines tendances dans l'aide alimentaire actuelle. D'abord, elle confirme que de plus en plus d'organisations d'aide alimentaire recueillent quelques statistiques sur leurs activités. Toutefois les pratiques restent très diverses et les données difficilement comparables. Le questionnaire d'enquête doit donc faire l'objet d'un travail de reformulation pour clarifier les attentes pour chaque question.

En ce qui concerne la saturation des OAA, il est important de souligner que **70 % des répondants notent une augmentation des demandes**. Mais contrairement à la période COVID, le niveau de saturation moyen au cours des 12 derniers mois est de 5/10. Cela dit, la **situation reste complexe pour près de 45 % des répondants** dont l'indice de saturation se situe entre 6 et 10. Les raisons évoquées pour expliquer cette saturation varient en fonction du type d'aide alimentaire. Pour les épiceries sociales et les aides financières, ce sont les moyens financiers insuffisants qui expliquent la saturation, ces deux types d'aide nécessitant un budget important pour fonctionner. Pour les restaurants sociaux, la saturation est liée à des ressources humaines insuffisantes et pour les colis/frigos à des soucis d'approvisionnement. Ces difficultés entraînent des **répercussions négatives sur la qualité du service**, car une attente plus longue dans la file et une surcharge de travail pour les équipes génèrent souvent des tensions. Malgré tout, les OAA mettent en place diverses stratégies pour éviter de répercuter leurs difficultés sur les bénéficiaires. Elles cherchent de nouveaux approvisionnements et puisent dans leurs réserves financières, mais certaines structures doivent tout de même diminuer les quantités distribuées et les montants octroyés.

En termes d'approvisionnement, les données montrent clairement que le recours aux invendus alimentaires devient de plus en plus problématique et que les quantités reçues diminuent fortement. Les magasins donnent moins en raison d'une meilleure gestion des stocks. Le passage à la franchise implique une renégociation des partenariats qui ne va malheureusement que trop peu souvent dans les sens des OAA. Les propriétaires préfèrent les ventes de dernière minute ou la collaboration avec les starts-up antigaspi plutôt que le don. Pour contrebalancer cette perte d'approvisionnement, les achats ont augmenté. Mais encore faut-il avoir les moyens d'acheter... Si plusieurs organisations ont pu bénéficier de subsides publics post-crisis pour un temps, **des financements pérennes pour faire des achats sont indispensables pour pallier la diminution des invendus**. Ils permettraient également de continuer à améliorer la qualité des produits favorisant la santé des bénéficiaires et le soutien à l'économie locale grâce à des partenariats avec des producteurs locaux.

Enfin, les défis logistiques en termes de stockage et de transports restent importants. Le soutien aux plateformes logistiques et aux efforts de mutualisation reste donc essentiel.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Définitions des types d'aide alimentaire

Colis	Un centre de distribution de colis alimentaires a pour mission la distribution gratuite ou à petit prix de paniers alimentaires à des personnes précarisées. À la différence des épiceries sociales, il n'y a pas de vente par produit.
Épicerie sociale	Une épicerie sociale a pour mission la vente de produits d'alimentation et de première nécessité à des prix inférieurs aux prix du marché, principalement pour les personnes précarisées.
Restaurant social	Le restaurant social a pour mission la distribution de repas préparés ou cuisinés à coûts réduits ou gratuits, principalement pour les personnes précarisées. Des tarifs différenciés ou des prix libres peuvent être pratiqués pour favoriser la mixité sociale.
Frigo solidaire	Un frigo solidaire a pour mission la mise à disposition gratuite ou à petit prix de produits alimentaires à des particuliers. Si certains fonctionnent comme des centres de distribution de colis alimentaires (frigo associatif), d'autres mettent un frigo à disposition dans un lieu accessible au public où tout le monde peut y déposer une denrée alimentaire, et n'importe qui peut venir y prendre ce qu'il souhaite (frigo citoyen).
Chèques alimentaires	Un chèque alimentaire est un bon/voucher octroyé aux personnes précarisées, qu'elles peuvent dépenser auprès de certains commerces pour l'achat de denrées alimentaires. Les chèques alimentaires sont émis soit par des sociétés spécialisées, des commerces ou des organisations. Ils se présentent sous forme de chèques papier ou de cartes électroniques.

ANNEXE 2 : Conséquences de la saturation

Question 12, 21, 30, 39 et 49 : Selon vous, quelles sont les **conséquences de cette saturation** sur les personnes aidées et/ou sur vos équipes ? Par exemple, violence et tension dans la file, burnout, démission, perte de motivation, etc.

Colis & Frigo	<p>Conséquences sur le service</p> <p>« Diminution de la qualité de l'accueil et du suivi social »</p> <p>« Service en perte de qualité (temps d'accueil, quantité donnée...) »</p> <p>« La logistique de distribution est très stricte et nous perdons l'approche sociale. Tensions présentes lors des moments de distributions »</p> <p>« Ce constat est déprimant. Augmentation de la tension au moment de la distribution. »</p> <p>« Augmentation de la tension, agressivité entre volontaires/bénéficiaires »</p> <p>« Tension de la file d'attente »</p> <p>« Tension dans la file »</p> <p>« Tension dans la file »</p> <p>« Tension dans la salle d'attente, nombre de démunis fort importants et fort exigeants à cause de leurs difficultés financières »</p> <p>« La saturation vient des nouvelles demandes, mais également d'une présence plus régulière. Cela allonge le temps de travail des bénévoles, les tensions sur les listes d'attente (disputes, négociation), une orientation plus stricte de la part du service social (pour les colis), adaptation de notre système. »</p> <p>« Nombreuses personnes en attente de colis - donc temps d'attente plus long pour le public, tension dans la file d'attente, besoin de plus de personnel pour gérer la distribution, suivi administratif plus lourd également et temps de distribution plus long. »</p> <p>« Nous avons dû : un peu limiter les quantités données surtout les invendus des grandes surfaces ; aussi créer de nouvelles équipes de distribution, car nous portons en grande partie au domicile des bénéficiaires ; augmenter le nombre de bénéficiaires accueillis au local ce qui limite les déplacements des bénévoles. »</p>
--------------------------	---

« Fatigue des travailleurs ET - tensions dans l'attente des colis d'où également une pression sur les travailleurs - les personnes viennent de plus en plus tôt avant l'ouverture - les quantités diminuent par ménage, en fin de distribution les personnes ont moins de produits frais (fruits et légumes) même en essayant de répartir dès le départ les mêmes quantités par ménage. »
« Tension dans la file, énorme surcroît de travail pour les bénévoles, élargissement des tranches horaires, forte augmentation des trajets pour aller chercher des marchandises d'où augmentation des dépenses pour les bénévoles, difficulté à trouver des bénévoles capables d'assumer un travail très conséquent »
« Le temps d'attente pour un colis ayant beaucoup augmenté, les personnes sont parfois impatientes/agressives lors des entretiens sociaux. Nous essayons de prendre le plus de ménages possible lors des distributions, mais cela rend celles-ci fatigantes tant physiquement que mentalement. Les colis deviennent une nécessité pour les personnes et non plus un coup de pouce, cela se ressent lors des échanges. Nos permanences sociales sont saturées de demandes de colis alimentaires. La logistique et les aspects administratifs derrière les distributions s'en retrouvent aussi sous tension et entraînent une charge de travail. »
« Frustration, découragement, colère »
« Mal-être général »
« Stress »
« Colis moins bien garnis »

Conséquences sur les bénéficiaires

« Moins de bénéficiaires viennent aux permanences sachant que nos approvisionnements ont diminué. Cependant, l'équipe de bénévoles est toujours motivée et les bénéficiaires sont quand même contents de venir, car c'est mieux que rien, nous avons quand même de bons produits et ils apprécient notre accueil et nos sourires.
« Déception quant aux quantités, augmentation des prix, forfait logistique... »
« Sentiment d'abandon de la part des bénéficiaires »
« Une incompréhension, donc plus de nervosité »
« Conséquences sur les personnes aidées : plus d'attente pour obtenir un colis, les personnes arrivées en dernier qui ne peuvent être servi, tension, hausse des remarques racistes »
« Manque alimentaire »
« Énerverment des bénéficiaires »
« Les personnes sont de plus en plus déçues de voir leur colis restreint. »
« Les bénéficiaires sont de plus en plus tendus et observent ce que les autres reçoivent. Cela génère du stress pour l'équipe. »
« Tension chez les bénéficiaires »

Conséquences sur l'équipe

« Tentative de contourner les règles pour l'équipe qui essaie de répondre à toutes les demandes sans succès... »
« Charge de travail accrue pour nos bénévoles »
« La seule c'est que les bénévoles font de plus grosses journées qu'avant. »
« Les équipes sont parfois dépassées et s'épuisent »
« Conséquences pour les bénévoles : augmentation du stress, augmentation des risques psychosociaux. »
« Épuisement, fatigue, frustration des volontaires »
« Épuisement, car la moyenne d'âge des bénévoles c'est 68 ans. Familles anciennes ne reçoivent que 1 colis toutes les 2 semaines »
« Parfois grande fatigue des bénévoles »
« Fatigue du personnel, maladie »
« Perte de motivation des bénévoles, burnout »
« Parfois démotivation des équipes »
« Perte de motivation »
« Perte de motivation »
« Souffrance morale des bénévoles »
« Saturation et découragement... démission. »
« Emploi du temps »

	<p>« Tension et surcharge de travail « Colère de l'équipe, tristesse, dépression « Violence verbale des bénéficiaires, car ils doivent attendre pour être servis »</p> <p>Aucune « Pas significatif. » « Nous avons instauré des rendez-vous pour éviter les tensions lors de l'attente de colis » « Pas de conséquence à signaler. Les bénéficiaires ont une heure de passage, ce qui évite l'attente. » « On n'a pas d'impact, car on limite le nombre de paniers à réserver. » « Aucune conséquence constatée jusqu'à maintenant » « Aucune » « Aucune »</p>
Épicerie sociale	<p>Conséquences sur le service « Colère, impuissance de part et d'autre » « Temps d'écoute plus limité et locaux saturés. » « Parfois quelques tensions, mais beaucoup moins que pour les colis alimentaires »</p> <p>Conséquences sur l'équipe « Fatigue et charge de travail trop grand ET Expliquer au public que vu les coûts en augmentation, il y a des limitations sur certains produits, voire que certains produits ne sont plus proposés (exemple : huile d'olive qui pourtant est fort demandée). » « Difficultés logistiques et charge de travail en augmentation (manutention, car turn-over de marchandises importantes, travail administratif, réapprovisionnement...) » « Tension et agressivité de certains bénéficiaires non satisfaits » « Violence verbale des clients » « Finance »</p> <p>Aucune « Pas d'impact, car on connaît à l'avance le budget prévu et on décide de travailler avec un nombre max de familles » « Comme les épicerie sociale sont conçues comme un complément des colis, les conséquences sont moindres par rapport aux colis. »</p>
Restaurant social	<p>Conséquences sur le service « La salle du restaurant est saturée presque tous les jours. Cela crée du stress et parfois des conflits entre les clients ou entre les clients et le personnel. L'accueil et la communication sont de moindre qualité en cas d'affluence de la clientèle. Le bruit ambiant dans la salle crée une gêne tant pour les clients que pour le personnel. » « La tension augmente entre bénéficiaires et entre bénévoles et bénéficiaires. Difficultés supplémentaires pour l'équipe. » « Tension, car pas de place pour manger » « Tension » « Frustration » « Plus de violence » « "Fonctionnement" et "gestion du collectif" plus que "accompagnement social" »</p> <p>Conséquences sur les bénéficiaires « Tensions des usagers »</p> <p>Conséquences sur l'équipe « Stress des équipes sociales »</p>

	<p>Aucune « AUCUNE - les dispositions sont prises pour ne refuser aucune personne et les aider »</p>
Aides financières	<p>Conséquences sur le service « Tension, car quand les chèques ne sont plus disponibles, les gens réitèrent leurs demandes. » « Tensions dans la relation d'aide, les agents sociaux consacrent moins de temps aux demandeurs, pour en recevoir plus » La saturation est plutôt relative au coût que représente cette aide. Pour un petit CPAS comme le nôtre, augmenter le nombre de chèques ne permettra pas de respecter le budget initialement alloué aux colis alimentaires (ce qui inclut les chèques).</p> <p>Conséquences sur les bénéficiaires « Les personnes n'ont pas la possibilité de bénéficier de produits dont elles ont véritablement besoin en allant les choisir en magasin, réduction de leur pouvoir d'achat et plus de précarité pour ces personnes et leur famille. »</p> <p>Aucune « Aucune, nous gérons au mieux et tentons de mettre en place des outils pour diminuer le temps de traitement d'un dossier »</p>

ANNEXE 3 : Raisons de la diminution des approvisionnements

Question 54a : Si, de manière générale, vos sources d'approvisionnement ont diminué, quelles sont les raisons qui expliquent cette diminution ?

Raisons macro-économiques	<p>Inflation sur les produits alimentaires « Augmentation du prix des denrées d'où une baisse des quantités à budget égal » « Augmentation des prix, les marchands font plus attention à leurs achats » « Explosion des coûts des aliments : les commerces de distribution vendent au rabais jusqu'à la dernière minute » « Augmentation des prix » « L'inflation et le fait que les entreprises régulent leur production pour moins de perte »</p> <p>Coût de la vie et pouvoir d'achat « Pour les dons privés, l'augmentation du coût de la vie ne permet plus d'être très généreux » « Pouvoir d'achat trop élevé »</p> <p>Pandémie « Covid »</p>
Moyens des organisations d'aide alimentaire	<p>Augmentation des demandes « Pas de vraie diminution de l'approvisionnement, mais demande en augmentation » « Trop de personnes sont en demande » « De plus en plus de demandes. »</p> <p>Moyens financiers « Manque de moyens financiers mis en place pour l'aide alimentaire. »</p>

	<p>« Moins de subsidiations des donateurs » « Nos finances sont plus réduites : moins de dons en argent et surcoût de l'énergie et des charges d'exploitation »</p> <p>Moyens logistiques « Diminution des capacités de transport » « Nous n'avons plus de personne pouvant faire les trajets en voiture »</p>
Plateformes logistiques	<p>Augmentation des demandes auprès des plateformes logistiques « Augmentation des demandes auprès de la banque alimentaire » « Le nombre d'affiliés à la Banque Alimentaire a augmenté. » « Un plus grand nombre d'associations dans le réseau » « Diminution des invendus reçus de l'ASBL VIVRES surtout au niveau de la viande et du poisson. Sans doute moins d'invendus et plus d'associations bénéficiaires. »</p> <p>Diminution des produits des Banques alimentaires « MOINS DE DONS BAL » « Banque alimentaire reçoit elle-même moins » « Moins de dons collectés par la Banque Alimentaire » « La BA reçoit moins. » « La Bac reçoit moins de produits en vrac » « Sérieuse diminution des produits délivrés par la Banque alimentaire venant des grandes surfaces »</p> <p>Disponibilité des Banques Alimentaires « Moins de disponibilité de la part des banques alimentaires »</p>
Produits européens	<p>Diminution du budget FSE+/FEAD « Subsidés FEAD ? »</p> <p>Diminution des produits FSE+/FEAD « Moins produits FSE+, car Moins de RIS, mais plus de demandes des ayants droit » « Moins de denrées via FEAD » « Moins de produits FEAD » « FEAD- nous dépendons de ce que reçoit le HUB » « Retards FEAD »</p>
Invendus	<p>Diminution et instabilité des invendus « L'organisme qui donne n'a pas beaucoup de choix, nous sommes limités au niveau des articles, ça attriste les bénéficiaires » « Diminution des quantités disponibles » « Approvisionnement en invendus assez instables » « Perte d'un lieu d'approvisionnement, moins d'invendus, beaucoup moins de variétés » « DE MOINS EN MOINS DE QUANTITÉ » « Moins de dons invendus » « Moins d'excédents dans les magasins stables » « MOINS DE DONS MAGASINS » « Moins d'invendus dans la grande distribution », « Moins d'invendus de la grande distribution »</p>

- « Restriction sur les invendus en magasins »
- « Moins d'invendus de la part des grandes surfaces »
- « Lié à la saison hivernale concernant les fruits/légumes »

Changements de pratiques des magasins

- « Réorganisations dans la grande distribution »
- « Meilleure organisation des grandes surfaces »
- « Commandes des magasins mieux gérées »
- « Magasins nettement plus précis dans la gestion des invendus »
- « Meilleure gestion des stocks de la part de nos partenaires (supermarchés et grossistes). »
- « Diminution des invendus, car meilleure gestion par supermarché »
- « Diminution des dons de magasins : meilleure gestion des stocks »
- « Meilleure gestion des stocks en magasin »
- « Les magasins donateurs gèrent mieux leur stock »
- « Vente rapide plus étendue dans le temps »
- « Les grandes surfaces redistribuent en interne, pas le temps de démarcher auprès de nouvelles alternatives »
- « LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION TROUVE S AUTRES ALTERNATIVES POUR GÉRER LEURS INVENDUS »
- « Tous les acteurs cherchent à vendre (même à bas prix) plutôt qu'à donner gratuitement »
- « Les grandes surfaces ne donnent plus leurs invendus »

Manque de temps dans les magasins

- « En supermarché, ils disent ne pas avoir le temps de faire le tri (il faudrait payer plus d'heures de travail) et c'est plus rapide de jeter. »

Perte des magasins franchisés

- « Grande surface franchisée. »
- « Fin de contrat avec Delhaize »
- « Franchise des magasins »
- « Diminution des dons de magasins : fermeture de Makro, changement de propriétaire »
- « Magasins en franchise »
- « Fin de la convention Delhaize »
- « Perte d'un magasin Delhaize »
- « Franchise des magasins partenaires »

Concurrence des start-ups

- « Davantage d'intérêts pour les invendus par des systèmes concurrents »
- « Perte de supermarché à cause de concurrence commerciale (TGTG-HHM notamment) »
- « Arrivée de Too Good To Go et HHM, nos partenaires magasins ont fait un arrêt silencieux de notre collaboration. À l'heure actuelle on a perdu au moins 4 magasins (qu'on allait voir tous les soirs !) »
- « les applications de ventes en dernière minute (To Good To Go) »
- « Applis type Too Good To Go »
- « Inscription du magasin à Too Good To Go »
- « Too Good to Go »
- « Happy Hours »
- « Happy Hours market »
- « Nous avons été en collaboration avec Happy Hours Market, mais avons décidé d'arrêter le partenariat avec eux »

« Concurrence Goods to Give et autre vente de dernière minute, etc.) »

Concurrence dans l'aide alimentaire

« Concurrence entre associations, FEAD et BA »

ANNEXE 4 : Alternatives pour gérer la diminution d'approvisionnement

Question 54 b : Et quelles **alternatives** avez-vous mises en place ?

Moyens des organisations d'aide alimentaire	<p>Recherche de financement « Appel à projets pour obtenir un subside »</p> <p>Activités complémentaires « Réorganisation de notre boutique de 2e mains »</p> <p>Augmentation de l'équipe « Nous faisons appel à des bénévoles via les réseaux sociaux »</p> <p>Limiter les quantités « Colis moins garnis »</p> <p>Limiter l'accès « Limiter l'acceptation des demandes d'aide » « Malheureusement, nous ne servons plus qui le demande, mais sélection plus drastique des bénéficiaires en concertation avec les CPAS. »</p> <p>Aucune alternative « Nous n'avons pas trouvé d'alternative actuellement » « Pas d'alternative » « Pour l'instant, aucune » « Aucune » « Aucune »</p>
Plateformes logistiques	<p>Plateformes logistiques « Plus de dons et produits frais de la Banque alimentaire » « Bénéficiaire de la nouvelle plateforme du BW » « Adhésion à la Banque alimentaire et à la plateforme aide alimentaire » « Un partenariat avec les Banques Alimentaires mis en place en 2023 » « On trouve des partenariats alternatifs tels que Distri-Denrées qui nous fournit des saucissons pour une épicerie » « Bourse aux dons »</p>
Achats	<p>Achats « Achat plateforme solidaire » « Achats (mais difficilement supportable économiquement pour la Maison Croix-Rouge) »</p>

	<ul style="list-style-type: none"> « Achats sur fonds propres » « Achats sur fonds propres » « Achats supplémentaires » « Achats pour compenser » « Achat de vivres » « Achats pour le resto » « Plus d'achats » « Plus d'achats » « Plus d'achats » « Achats » « Achats » « Il faut bien acheter... » « Nous achetons » « On achète »
Produits européens	<p>Produits européens</p> <p>« Demande plus (+) de produits FSE +mais limitée par la surface de stockage »</p>
Invendus	<p>Démarcher et sensibiliser de nouveaux donateurs</p> <p>« Nous avons cherché d'autres lieux de récupération, nous en avons trouvé plusieurs, mais les quantités sont moins importantes, énormément de supermarchés sont déjà pris par HHM »</p> <p>« Nous avons demandé à davantage de commerces. »</p> <p>« Sensibilisation de la population à notre action afin d'atteindre de nouveaux donateurs »</p> <p>« On essaie de sensibiliser les gérants de magasins, mais ce n'est pas facile... »</p> <p>« Recherche de nouveaux fournisseurs »</p> <p>« RECHERCHE DE NOUVEAUX DONATEURS »</p> <p>« Recherche de nouveaux donateurs »</p> <p>« Recherche d'autres fournisseurs »</p> <p>« Rechercher d'autres ressources »</p> <p>« Trouver d'autres grandes surfaces »</p> <p>« Prospector à nouveau »</p> <p>« Prospection »</p> <p>Nouveaux partenariats</p> <p>« Un partenaire supplémentaire depuis 9/2023 »</p> <p>« On a développé un partenariat avec deux nouveaux magasins »</p> <p>« Commerces et artisans locaux »</p> <p>« Collecte des invendus frais du Colruyt »</p> <p>« Concertation pour mutualiser des ressources de transport »</p>

ANNEXE 5 : Raisons de l'augmentation des approvisionnements

Question 55 : Si, de manière générale, vos sources d'approvisionnement ont augmenté, quelles sont les raisons qui expliquent cette augmentation ?

Raisons macro-économiques	<p>Inflation sur les produits alimentaires « Maintien des prix élevés tant pour l'alimentaire que pour les charges des ménages. » « Inflation, hausse du nombre de ménages, hausse des budgets par ménage »</p> <p>Coût de la vie « Et l'augmentation du RIS ou des allocations sociales n'est pas du même ordre » « Crise économique, augmentation du coût de la vie » « Coût de la vie »</p> <p>Visibilité de l'aide alimentaire « Il y a peut-être également une visibilité croissante de l'aide alimentaire qui fait que les organisations et supermarchés vont plus la développer. »</p>
Moyens des organisations d'aide alimentaire	<p>Augmentation des demandes « Le nombre de bénéficiaires augmente » « Une augmentation des demandes d'accès » « Accueil de nouvelles familles précarisées » « Augmentation du nombre de demandeurs. » « Plus de bénéficiaires » « Plus de demandes »</p> <p>Subsides publics « Attribution de subsides par les services régionaux et fédéraux » « Augmentation de nos denrées grâce à différents subsides de la Région wallonne et du SPP. » « Budget Région wallonne (appel à projets) cumulé à subsides du SPPIS » « Les enveloppes d'aide concernant les subsides de la Région wallonne ont augmenté à chaque crise. » « Des subsides reçus de la Région wallonne face à l'augmentation des prix de l'Énergie ainsi qu'aux Ukrainiens nous ont permis d'augmenter nos sources d'approvisionnement par des achats. » « Augmentation liée au subside de la Région wallonne (achat de produits frais et locaux) et de manière marginale par les caisses de solidarités (mais pour des montants relativement faibles) » « Augmentation des achats de marchandises vendues en épicerie, car augmentation de la demande (compensé par une augmentation du financement). Nouveaux achats de produits frais liés à un financement RW »</p> <p>Récolte de fonds « Dynamisme de nos membres, tous bénévoles, pour faire connaître notre association auprès des commerces locaux, initiatives de créer des événements pour récolter des moyens. » « L'aide alimentaire fait un bon travail de communication » « Grâce aux euros solidaires »</p>
Plateformes logistiques	Achats des plateformes

	<p>« Achats de denrées, car augmentation des prix d'achat ET Grâce aux achats de denrées via à la plateforme LOCO, nous avons pu compenser les diminutions d'approvisionnements » « Grâce aux achats en grandes quantités de No Javel de fruits et légumes refusés par la grande distribution »</p> <p>Dons des plateformes « Le nombre de bénéficiaires a explosé en moins de 2 ans, donc on demande plus à la banque alimentaire. » « Les nouveaux partenariats proposés par la Plateforme logistique à laquelle nous sommes affiliés nous ont permis en 2023 d'être très bien fournis en denrées. »</p>
Achat	<p>Achats « Notre volonté d'acheter des produits » « Plus d'œufs, car achats hebdomadaires » « Achat sur fonds propres pour compenser » « Nous achetons » « Achats » « Beaucoup d'achat aussi. »</p>
Produits européens	<p>Augmentation des produits européens « Dans le FSE+, il y a plus de produits (et de diversité de produits) proposés que les campagnes précédentes. » « Commande FSE+ en conséquence de l'augmentation du nombre de bénéficiaires » « Organisation de FSE+ et de la Banque alimentaire »</p>
Invendus	<p>Démarcher et sensibiliser de nouveaux donateurs « Notre volonté de chercher d'autres sources d'approvisionnement » « Beaucoup de prises de contact afin de récupérer des invendus. Cela est énergivore. Cela nous laisse moins de temps à nous occuper des bénéficiaires. » « Débrouillardise de notre responsable alimentaire qui s'adresse aux magasins proches. »</p> <p>Nouveaux partenariats « Mise en place d'une ramasse dans plusieurs grandes surfaces et dans une boulangerie » « Un nouveau partenaire commercial s'est proposé pour donner des invendus » « Collaboration avec la ferme de Goyet qui propose des invendus depuis un an. » « Nous tentons de diversifier nos sources d'approvisionnement pour avoir le prix le plus bas ou trouver ce qui aide le plus la logistique » « On essaie de se tourner petit à petit vers d'autres sources d'approvisionnement que les grandes surfaces »</p>
Auto-production	<p>« Création d'un potager communautaire »</p>

ANNEXE 6 : Difficultés logistiques

Question 58 : Si vous rencontrez des **difficultés** au niveau **logistique**, quelles sont-elles ? Plusieurs réponses possibles.

- Espace de distribution inadéquat

- Mobilier et équipements inadéquats/manquants
- Véhicule pour le transport des marchandises inadéquat/insuffisant
- Espace de stockage inadéquat
- Logiciel de gestion des stocks inadéquat
- Normes de l'AFSCA
- Autre

Espace de distribution	<p>« Espaces pas inadéquats, mais insuffisants »</p> <p>« Espace de stockage et de distribution devenu trop exigü »</p> <p>« On aurait besoin d'un espace plus grand et plus convivial, mais on se débrouille avec les moyens du bord »</p> <p>« Locaux exigus. Escalier malaisé pour arriver au local de stockage. »</p> <p>« L'espace disponible au sein de nos locaux est limité »</p>
Équipement	<p>« Trop peu de frigos et congélateurs »,</p> <p>« Accès à une chambre froide et espace cuisine/vaisselle »</p>
Véhicule	<p>« Véhicule électrique, d'où une autonomie limitée, difficile donc d'aller s'approvisionner par exemple dans des criées en dehors de Bxl. Nous pourrions davantage distribuer des denrées aux partenaires en étoffant l'équipe de chauffeurs. Du coup, un budget salaires plus conséquent. »</p> <p>« Transport des marchandises dans nos véhicules personnels et aux frais des bénévoles »</p>
Espace de stockage	<p>« Zone de stockage insuffisante [...] Manque de place pour le stockage »</p> <p>« Espace de stockage devenu trop exigü »</p> <p>« Pas assez de place de stockage »</p> <p>« Manque d'espace de stockage »</p> <p>« Espace de stockage limité »</p>
Normes AFSCA	<p>« La date "jusqu'au" est obligatoirement poubelle ; les produits allemand ont tous une date de préférence. »</p> <p>« Nous recevons fréquemment des invendus sur le point de périmé et donc ne répondant pas complètement aux normes de l'AFSCA. Nous trions au maximum ces produits, mais cela engendre du travail et une vigilance supplémentaire. »</p> <p>« Il est compliqué de travailler avec des invendus par rapport aux normes AFSCA. il n'y a pas de tolérance vis-à-vis de produits comme les yaourts et le fromage qui sont encore consommable quand la DLC est dépassée. Nous sommes obligés de congeler, mais la texture change et les bénéficiaires ne veulent pas de ces produits congelés. »</p> <p>« Nous ne pouvons plus bénéficier des produits congelés par les supermarchés, car l'AFSCA exige qu'une étiquette soit mise lors de la congélation. Les supermarchés n'ont pas le temps de le faire et nous n'avons pas assez de personnel pour nous rendre tous les soirs au supermarché pour les étiqueter. »</p>
Lourdeur administrative	<p>« Lourdeur du programme FEAD »</p> <p>« Le fait d'avoir plusieurs fournisseurs nous demande de nous adapter pour la prise de commande, la livraison ou le retrait des commandes et l'adaptation constante des prix »</p>
Ressources humaines	<p>« Manque de personnel et de sources de financement du personnel »</p> <p>« Difficulté d'organisation concrète en équipe lors des livraisons par exemple quand maladie ou absence d'un de nos collègues »</p>

	<p>« Rarement, manque de bénévoles pour faire les collectes dans les supermarchés »</p> <p>« Présence de personnel à temps plein »</p> <p>« Nous sommes trop peu pour le volume de travail à fournir. »</p> <p>« Surcharge de travail de vieux bénévoles (manque de relève) »</p> <p>« Trouver des chauffeurs bénévoles »</p> <p>« Manque de bénévoles »</p>
Moyens financiers	<p>« La location et les charges de notre local nous coûtent trop cher, et la logistique n'est pas suffisamment adaptée à nos besoins (loyer, charges, stockage, véhicule, mobilier, informatique, etc.). Une aide financière plus importante et structurelle de la part des pouvoirs publics serait nécessaire. »</p> <p>« Manque de moyens financiers pour subvenir aux charges »</p> <p>« Nous devons louer l'espace de stockage et de distribution, il nous faut < à 20 000 € par an »</p>

ANNEXE 7 : Besoins spécifiques

Question 59 : Votre organisation a-t-elle des **besoins spécifiques** sur lesquels vous souhaiteriez l'appui de la Concertation Aide Alimentaire ? Si oui, lesquels ?

Concertation	<p>Concertation</p> <p>« À coordonner de manière générale avec la Croix-Rouge »</p> <p>« Assurer la bonne cohésion dans nos échanges sans distinction des associations actives (publiques/privées, ASBL/association de fait quasi majoritaire pour nous, salariés/non-salariés comme pour nous) et un regard prioritaire sur la dignité et les besoins essentiels des bénéficiaires pour que les aides couvrent davantage l'acquisition de biens alimentaires que de couvrir surtout des frais opérationnels de logistique. »</p> <p>« Plus de cohésion parmi toutes les banques alimentaires. »</p> <p>« Poursuite du GT Plateformes logistiques. Merci pour votre travail »</p>
Formation	<p>« Poursuite de l'organisation de formations »</p>
Lobby	<p>Interpellation politique</p> <p>« Nous vous encourageons à continuer à réaliser ce travail d'interpellation des politiques sur la question de l'aide alimentaire afin d'en améliorer son organisation. »</p> <p>Arrêt de l'aide alimentaire</p> <p>« Aider à arrêter l'aide alimentaire »</p> <p>Soutien financier pour l'aide alimentaire</p> <p>« 1) Travailler à une reconnaissance du secteur de l'aide alimentaire et à tout le moins des épiceries sociales 2) Soutenir le changement de vision pour sortir de la logique "on donne les restes aux pauvres" et sortir de l'assimilation entre gaspillage alimentaire et aide alimentaire » 3) Soutenir des revendications d'une fiscalité positive pour les dons alimentaires de qualité »</p> <p>« Comme expliqué précédemment, le frigo solidaire est entièrement bénévole. Malgré avoir une grande équipe de bénévoles, soudée et motivée. La gestion et coordination tant quotidienne (notamment la gestion, la cohésion et la formation des bénévoles) qu'administrative est chronophage et énergivore. Nous aimerions également développer nos partenariats tant avec de nouveaux commerces et d'autres organisations ayant un objectif social et notamment pouvoir participer aux concertations de l'aide alimentaire auxquelles nous sommes conviées. Malheureusement, nos "" ressources humaines » » actuelles ne le permettent pas. Nous sommes en recherche de financement structurel pour engager ne serait-ce qu'on 0,5 ETP, mais cela s'avère complexe. Nous trouvons de petites sources de financement pour l'achat par exemple de nouveaux réfrigérateurs</p>

ou pour un projet précis, mais de réelles subventions pérennes s'avèrent bien plus compliquées. Nous continuons nos recherches de subventions. Cependant, nous pensons qu'une solution pourrait être la reconnaissance par un agrément des frigos solidaires qui serait couplé à une subvention (permettant l'engagement d'un salarié afin de pérenniser la structure et pouvoir développer de nouveaux projets tant au niveau de la cohésion sociale qu'autour de la sensibilisation aux enjeux du gaspillage et de la précarité alimentaires). Ce serait également l'occasion d'avoir plus de temps pour organiser des rencontres avec les autres frigo solidaires, faire des échanges de pratiques et se renforcer les uns les autres. Cependant, la création d'un agrément se joue au niveau politique et nous n'avons actuellement pas les moyens d'agir à ce niveau-là. Notre besoin au niveau de la Concertation de l'Aide Alimentaire serait donc de voir quelle collaboration est possible avec les politiques afin d'imaginer ensemble la création d'un agrément et d'une subvention destinée au frigo solidaire. »

« La location et les charges de notre local nous coûtent trop cher, et la logistique n'est pas suffisamment adaptée à nos besoins (loyer, charges, stockage, véhicule, mobilier, informatique, etc.). Une aide financière plus importante et structurelle de la part des pouvoirs publics serait nécessaire. »

« Soutien financier (mise en lien avec des fondations, sources de financement, etc.) »

« Un budget structurel accordé au CPAS pour mettre en place le service d'aide alimentaire avec les moyens humains nécessaires (assistante sociale à temps plein, les chauffeurs, défraiement des bénévoles) et de façon à pouvoir augmenter la marchandise des colis de nos bénéficiaires. »

« Fonds pour distribution gratuite de fruits et légumes »

« AIDES FINANCIÈRES »

« Financement »

« Subside proportionnel au nombre de personnes aidées »

Nouvelles pratiques

« Mais surtout, trouvez des pistes pour sortir les personnes précisées. Débat possible : une sécurité sociale alimentaire ? »

« L'idée des chèques alimentaires pourrait être une belle avancée »

Invendus

« Intervenir auprès des responsables politiques pour qu'on légifère et qu'on donne un avantage aux acteurs de l'aide alimentaire qui font des dons gratuits aux ASBL d'aide alimentaire (je pense que ça s'est fait en France...) »

« Augmenter les incitants fiscaux aux pour le don des invendus. »

« Faire en sorte que les invendus soient donnés non pas au jour 0, mais au jour -2 ou -3. »

« Démarche collective pour faire face à Happy Hours Market »

AFSCA

« Concertation avec l'AFSCA pour établir des normes spécifiques au secteur »

« Emballage des produits plus léger : moins de boîtes par carton »

« Sensibiliser l'AFSCA par rapport aux invendus alimentaires. »

Accompagnement de projet

Accompagnement

« Quid durée d'accès à l'épicerie pour les bénéficiaires... Aide alimentaire qui pourrait n'être que momentanée, mais constat que pour certains l'aide dure dans le temps, car situation sociale inchangée. Inquiétude si nombre de bénéficiaires augmentent pour la suite. »

« Nous n'avons pas beaucoup de personnes qui se présentent pour accéder à la catégorie C (-40 % sur le panier). Nous nous remettons en question sur la discrétion que nous devons garder, la manière de communiquer, l'inclusion de partenaires, la localisation de l'épicerie, la comparaison des prix des produits en grandes surfaces et de nos produits à -40 %. »

« Conseils internes sur notre fonctionnement et nos procédures »

« Comment accueillir au mieux un article 60 ; Les bénévoles/bénéficiaires, quelle place leur laissée, quel bon "dosage" ? »

« Aide à la rédaction de dossiers pour l'obtention de subsides. »

« Questionnement autour des pertes alimentaires < dates de péremption "courtes" pour certains aliments "frais". »

Ressources humaines	Ressources humaines « Notre plus gros souci est de disposer de toutes les compétences au niveau des bénévoles : Assurer la relève et une plus grande rotation. » « BESOIN EN PERSONNEL » « Trouver 2 bénévoles hommes pour la mise en place et le rangement des colis » « Gestion informatique de la liste des bénéficiaires - manque de bénévoles. »
Approvisionnement	Diversité des produits « Plus de diversification dans les articles proposés. » « Un peu plus de variétés au niveau des produits et certains produits onéreux pour les ménages modestes tels que : Les couches bébés, lait de croissance... » « Nos bénéficiaires demandent de la viande et du poisson. » « L'achat de produit alimentaire divers et qualités pour pouvoir offrir un colis correct à nos usagers. » « Que le colis puisse couvrir des besoins essentiels et nourrissants » « Approvisionnement en produits frais » « L'approvisionnement en légumes et fruits frais nous pose problème. » « Plus de produits hors FSE+ » Produits européens « Régler la question des retards dans les campagnes FSE+ » « Pour certains produits commandés (café - chocolat...), les quantités attribuées sont nettement moins importantes que prévu par la commande, alors que j'ai tenu compte du nombre max attribuable en fonction du nombre d'agrèments » « Les frigos solidaires ont des difficultés pour avoir l'aide du FEAD. Certains magasins ne travaillent qu'avec des banques alimentaires ». » « Nous souhaitons plus de variétés dans les produits FEAD et en quantité suffisante et plus de produits d'hygiène » « Plus de régularité dans la fourniture des commandes, dates péremptions respectées » « Retour par le FSE+ de : couscous/pois chiches/paellas/cacao. Conserves hallal, miel, sauces, sucre, condiments (sel, poivre, épices diverses) produits d'entretien, de lessive... pour recevoir encore un plus grand sourire des bénéficiaires. » Plateformes logistiques « Une meilleure prévisibilité de ce que la banque alimentaire va nous fournir lors de la livraison mensuelle. On le sait une petite semaine avant la livraison, mais entre-temps on achète parfois des produits qui nous seront livrés la semaine suivante. On ne peut pas se permettre d'attendre avant de commander vu la quantité à acheter... » Invendus « Régler la question des invendus avec la grande distribution » « Besoin d'une autre source d'invendus ; Besoin de dons alimentaires peu ou pas périssables (conserves, pâtes...) » « Dons alimentaires » Nouveaux partenariats « Lien avec le secteur agricole » « Notre seconde difficulté est le manque d'approvisionnement. Nous avons cependant aperçu qu'une nouvelle loi allait être votée concernant la priorité des dons d'invendus alimentaires aux associations caritatives. Nous aimerions être tenus informés de savoir comment nous pourrions agir concrètement avec les commerces lorsque cette loi sera d'application. » « Recherche d'approvisionnements »
Logistique	Espace de distribution

« Enfin, notre local actuel est un bail précaire (nous avons déjà déménagé deux fois). Cette précarité de local nous met dans une position délicate concernant l'avenir de l'ASBL. Ancrée à Watermael-Boitsfort, nous sommes en contact avec les différents échevinats, mais pour l'instant, nous ne trouvons pas de local dans lequel nous pourrions rester à long terme. Notre besoin est donc de trouver un local sur le long terme situé à Watermael-Boitsfort. »
« Peut-être, trouver le moyen de mettre à disposition un local de distribution entre plusieurs associations, car en général chaque association ouvre quelques jours/semaine, mais paie un loyer complet. »

Mobilier et équipements

« Transpalette électrique pour la manutention »
« Nous cherchons une chambre froide... »
« Frigos, congélateur, matériel pour le transport de denrées fraîches et congelées. »
« Nouveaux matériaux, congélateurs, frigos, rangements. »
« BESOIN AU NIVEAU ÉQUIPEMENT, MOBILIER, FRIGOS, CONGÉLATEURS, ÉTIQUETEUSE. »

Transport des marchandises

« Soutien pour le transport. »
« Un véhicule frigorifique »
« Nous avons besoin d'un appui logistique pour les transports. Diminution de la capacité de livraison de DREAM, de la Banque Alimentaire et de nos bénévoles... Ce poste est très critique depuis le début de cette année. »
« Nous avons des besoins, mais irréalisables. Il faudrait pousser les murs... Il faudrait un camion et quelqu'un qui le conduit pour les produits FSE chaque jeudi. »
« Moyens de transport »
« Besoin d'un transporteur les mardis matin »
« Une camionnette pour aller chercher tous les aliments à la banque alimentaire chaque semaine (65 km aller-retour) : nos voitures privées sont trop petites ! »
« Une aide logistique sur les aliments à récupérer (avec livraison) »
« Conducteur et véhicule »
« Peut-être aussi un soutien pour reconquérir des partenaires magasins ou planifier une logistique globale de récupération des invendus (mais ça, c'est le travail de Loco) »

Espace de stockage

« Soutien pour l'espace de stockage. »
« Un espace de stockage et des livraisons »
« Sans pour autant avoir de convention précise, nous collaborons avec l'épicerie sociale de la Croix-Rouge qui se trouve sur notre territoire communal. Nous cherchons ensemble un espace plus grand et plus adéquat afin de répondre aux besoins de stockage et d'espace de distribution pour nos 2 entités afin d'offrir un service plus étendu et d'une qualité encore meilleure. »

« Logistique »

Sensibilisation

« La sensibilisation à un manger mieux plus local, plus de qualité, en soutenant les producteurs et favoriser l'économie locale qui ne peut amener que du bon sur du long terme »