

# Lecture de Table

Automne 3.20



Un signe de solidarité



Chère lectrice, cher lecteur



Le temps file à toute vitesse. Au moment où j'écris ces lignes, certains cantons rendent obligatoire le port du masque. Et lorsque vous lirez ceci, c'est peut-être toute la Suisse qui devra se plier à cette obligation – et à d'autres dispositions. Peut-être en saurons-nous alors également davantage sur l'intensité de la seconde vague d'infections.

Il est essentiel, surtout en ces temps incertains, de poursuivre son chemin avec prudence sans perdre de vue son propre objectif. D'où la décision prise très tôt par *Table couvre-toi* de prolonger nos mesures de protection jusqu'à la fin de l'année. Ainsi, au lieu d'avoir sans cesse à nous préoccuper des nouvelles règles, nous pouvons nous consacrer pleinement à notre mission première, à savoir le sauvetage et l'aide alimentaires en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

Continuer, voilà ce que cela signifie: ces derniers mois, nous avons encore renforcé notre coopération et augmenté le nombre de nos dons de produits à d'autres organisations d'aide alimentaire. Nous avons également ouvert deux autres centres de distribution à Wald (ZH) et Dielsdorf (ZH). Et distribué à des personnes dans le besoin un don unique en son genre, constitué de produits offerts en commun par IP Suisse et Denner: 120 000 kilogrammes de denrées alimentaires suisses de grande qualité, d'une valeur avoisinant les 900 000 francs. Sans oublier le nouvel entrepôt logistique que nous sommes en train de réaliser en Suisse romande.

Pour toutes ces questions, nous devons rester vigilants et organiser notre travail de façon à éviter que des équipes tout entières soient absentes lors d'épisodes de rhume ou de maladie.

Je vous souhaite de magnifiques et stimulantes journées d'automne au grand air.

Bien cordialement,

Alex Stähli, directeur

Table couvre-toi est parrainée par:



MIGROS

ERNST GÖHNER STIFTUNG

et le partenaire de coopération:



# Un signe de qualité

**ISO 9001 est une norme régissant le management de la qualité. Elle atteste qu'une organisation travaille selon des standards bien précis tout en s'efforçant de s'améliorer en permanence. Table couvre-toi est également certifiée ISO 9001.**

C'est en 2008 que *Table couvre-toi* a obtenu la certification ISO 9001. Ce label est synonyme d'une gestion certifiée de la qualité et donc du grand professionnalisme d'une organisation. ISO 9001 est l'une des normes les plus reconnues dans le monde en matière de management de la qualité. «La certification s'adresse à tous les organismes, tous secteurs confondus», explique Rick Gold, auditeur en chef chez SGS. Sise à Genève, cette entreprise de dimension internationale comptant 92 000 salariés œuvre dans les domaines de l'inspection, de l'analyse, du contrôle et de la certification. «Une certification confirme que l'organisation évaluée dispose de structures claires et d'un système de management bien documenté et mis en pratique.» En d'autres termes: une organisation qui travaille avec sérieux et en toute transparence. Pour garantir durablement ce sérieux, la certification ISO 9001 n'est valable que trois ans. Ensuite, un auditeur externe – dans le cas de *Table couvre-toi* il s'agit de Rick Gold – procède à une nouvelle certification. «De cette façon, une entreprise peut s'améliorer en permanence», déclare Rick Gold. «Les faiblesses du système qui apparaissent au cours du travail quotidien peuvent être décelées et éliminées, les processus sont optimisés, ce qui permet d'accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation.»

## Des audits réguliers

Ce qui semble très théorique peut se résumer très facilement dans la pratique: «La norme ne stipule pas dans les détails comment une organisation doit travailler, mais indique de manière générale: Note ta façon de travailler, tiens-t'en à ce qui est écrit et essaie d'identifier et d'éliminer les points faibles», explique Michael Borel, responsable adjoint du management de la qualité chez Transgourmet.

Il soutient *Table couvre-toi* dans la gestion des processus, planifie et réalise les audits internes également prescrits par la certification ISO 9001 et fait des propositions d'amélioration lorsque cela s'avère nécessaire.

Comment se déroulent ces audits?

«Au cours d'un cycle de certification, chaque division d'une entreprise doit être évaluée», explique Michael Borel. «On définit ce qui doit être contrôlé et où – par exemple chez *Table couvre-toi* à la Centrale de Winterthur ou sur l'une des plateformes logistiques régionales. On compare si les directives et processus sont bien mis en œuvre et comment.» Ensuite on discute des résultats avec les responsables de division concernés et, au besoin, avec le directeur Alex Stähli tout en proposant d'éventuelles mesures d'optimisation. Cela permet de déceler et de combler progressivement des lacunes dans le système ou les processus.

## Le professionnalisme, gage de confiance

La certification ISO 9001 n'est pas que pure théorie, elle a des effets concrets sur le travail au quotidien. «Pour une organisation comme *Table couvre-toi* qui possède un vaste réseau, il est essentiel que les procédures et processus de travail soient structurés du mieux possible», dit Alex Stähli. Lorsque cela fonctionne, la certification est une preuve de performance pour les collaborateurs. Selon Alex Stähli: «Pour nous, il est essentiel que nos partenaires, donateurs et potentiels nouveaux soutiens nous perçoivent comme une organisation œuvrant de manière professionnelle. Nous démontrons toute la qualité de notre travail par notre gestion de la qualité et la certification qui en résulte.» Le professionnalisme instaure justement la confiance – et la confiance est la meilleure base qui soit pour toute coopération durable. **EB**



# Généreux don de la part de Denner et d'IP Suisse

En ces temps de coronavirus, Denner et IP Suisse ont envoyé un signe de solidarité envers ceux frappés de plein fouet par la crise, à savoir les personnes touchées par la pauvreté. Ensemble, le détaillant et l'association suisse des paysannes et paysans pratiquant la production intégrée, ont fait un don de 18 500 sacs remplis d'aliments provenant de la production agricole suisse durable.

En tout, le don s'est élevé à 120 tonnes de produits alimentaires de base. *Table couvre-toi* a distribué ces sacs fin août et début septembre dans ses 133 centres de distribution répartis dans toute la Suisse. Les bénéficiaires ont été ravis de recevoir des produits de grande qualité: lait des prés, tresse au beurre, huile de colza, quinoa, pommes de terre, etc. De même, les équipes de bénévoles étaient heureuses de distribuer ces bons produits.

Selon une bénévole de Bienne, ce don, c'était Noël avant l'heure. **MDB**



**Les deux lutteurs Curdin et Armon Orlik sont venus soutenir l'équipe de bénévoles du centre de distribution de Wallisellen (ZH) pour la distribution alimentaire.**



# Partager les responsabilités

**Table couvre-toi peut soustraire des denrées alimentaires à la destruction grâce aux produits offerts par d'innombrables entreprises suisses. Sise à Thayngen dans le canton de Schaffouse, Unilever est l'une d'entre elles.**

Unilever compte parmi les grands noms du secteur dans les domaines Food, Personal et Home Care. L'entreprise possède en effet de célèbres marques telles que Knorr, Chirat, Lipton et Rexona. Les bénéficiaires de *Table couvre-toi* reçoivent régulièrement des produits Unilever aux centres de distribution, car l'entreprise de Thayngen compte depuis longtemps parmi les donateurs de produits.



Lea Paessens, responsable marketing

## Membre à part entière de la société

«Pour nous, coopérer avec *Table couvre-toi*, c'est mettre en pratique une part de la philosophie d'entreprise», déclare la responsable marketing, Lea Paessens. «Nous faisons partie intégrante de la société à laquelle nous voulons apporter notre contribution.» Partager des denrées alimentaires est un moyen d'aider directement les personnes

touchées par la pauvreté. Sans oublier non plus, dans ce contexte, la question du gaspillage alimentaire qui, depuis des années, préoccupe Unilever tout autant que *Table couvre-toi*. Selon Lea Paessens: «Détruire des aliments constitue pour nous la toute dernière option.» D'abord on essaie de distribuer les produits correspondants à des organisations comme celle de *Table couvre-toi*. Ainsi, tout le monde en profite. «Nous avons aussi tendance à donner plus de denrées alimentaires que de produits de soin – ces derniers ont en effet des dates de durabilité plus longues et peuvent, en cas de besoin, être proposés à l'étranger.» Ce qui n'est pas le cas des produits alimentaires car les snacks, bouillons, soupes et autres produits sont fabriqués tout spécialement pour le marché suisse.

## Intensification du soutien

La crise liée à la Covid-19 a généré des défis auxquels beaucoup n'avaient pratiquement jamais été confrontés. Le besoin de soutien s'est accru, en particulier chez les personnes touchées par la pauvreté.

«Voilà pourquoi nous avons décidé de soutenir des organisations caritatives telles que *Table couvre-toi*», déclare Lea Paessens. Cela a permis à ceux ayant moins retenu l'attention des médias d'en profiter, bien que la pandémie ait rendu leur situation encore plus précaire qu'elle ne l'était déjà. Ainsi, Unilever a intensifié sa coopération avec *Table couvre-toi* pendant la pandémie. «Cela nous a paru plus judicieux que de rechercher des canaux de distribution supplémentaires», dit la responsable marketing. On aurait bien voulu augmenter le volume des dons, mais cela n'était pas possible. En effet, l'usine de Thayngen tournait déjà à plein régime en raison du coronavirus.

## Aide par téléphone

Pendant la pandémie, la solidarité au sein de la population a été particulièrement importante. Souvent, des services d'entraide ont été proposés et organisés via Internet. Mais qu'en était-il de ceux qui ne sont pas présents sur les médias sociaux ou qui, de manière générale, ne sont pas très à l'aise avec les ordinateurs? C'est aussi la question que s'est posée Unilever – qui a donc mis en place une ligne d'assistance téléphonique spéciale corona. Quelque 140 collaborateurs ont assuré bénévolement le service téléphonique, en plus de leur travail quotidien. «D'une part, nous avons essayé de mettre en relation des personnes ayant besoin de soutien avec des organisations correspondantes ou des services de proximité», raconte Lea Paessens. «Très souvent, nos collaborateurs ont juste prêté une oreille attentive à des personnes inquiètes ou isolées.» Les offres de dons privées transmises via la ligne d'assistance téléphonique ont été plutôt rares. Unilever a quant à elle fait don de plus de 100 millions d'euros à travers le monde en faveur d'initiatives mondiales et locales. «Nous ne devons pas oublier qu'en Suisse nous nous portons relativement bien, y compris en ces temps de coronavirus. Les pays pauvres sont beaucoup plus touchés par la pandémie. Et ils méritent eux aussi que l'on se montre solidaires avec eux.» **EB**

# Réaction immédiate

**Un grand nombre de personnes dans le besoin ont été durement frappées par la pandémie de Covid-19 qui a également compliqué la tâche des organisations venant en aide à ces personnes. Le Secours d'hiver, l'un des principaux partenaires de *Table couvre-toi*, a réagi rapidement à la situation, et ce, sans formalités excessives.**



**La directrice du Secours d'hiver, Monika Stampfli, et son équipe avaient beaucoup à faire pendant le lockdown.**

Depuis 1936, le Secours d'hiver apporte son soutien aux personnes en situation de précarité. Pour exploiter les synergies et encore mieux épauler les personnes dans le besoin, le Secours d'hiver et *Table couvre-toi* ont conclu un partenariat en 2013. Voilà quelques années, ce partenariat a même été prolongé pour une durée illimitée, ce qui montre à quel point la coopération entre les deux organisations caritatives est fructueuse et fondée sur la confiance.

## Désespoir passager

D'ordinaire, chaque année, le Secours d'hiver vient en aide à 32 000 personnes. Mais 2020 n'est pas une année comme les autres. La précarité des personnes vivant à la limite du seuil de pauvreté ou en dessous a été exacerbée par la pandémie de Covid-19. «Début mars déjà, le secrétariat du Tessin signalait que les gens n'avaient plus d'argent pour la nourriture et les factures les plus urgentes», se souvient la directrice Monika Stampfli. «En attendant que les mesures de la Confédération prennent effet ou que les autorités puissent intervenir à des fins de soutien, un grand nombre de personnes se sont retrouvées dans une situation extrêmement compliquée dont elles ne savaient pas comment se sortir.» Pour les collaborateurs du Secours d'hiver, il était clair qu'il fallait venir en aide à ces personnes le plus rapidement possible, lockdown ou pas.

## Moins de présence, davantage de travail

Alors même que le lockdown se profilait à l'horizon, au sein de l'organisation faîtière à Zurich on a commencé à aménager les bureaux de façon à respecter les règles de distanciation. Tous ceux qui n'avaient ainsi plus de place ont poursuivi leur activité en télétravail. Il fallait que les collaborateurs évitent les transports publics pour le trajet domicile-travail et inversement.

«En contrepartie, nous avons une pause-café virtuelle tous les jours à 10 heures via Teams», déclare Monika Stampfli. De plus, les collaborateurs des 27 secrétariats de Suisse ont été formés à l'utilisation de Teams et tenus informés par une newsletter hebdomadaire. Il n'a jamais été question de chômage partiel, car le travail ne manquait pas chez le Secours d'hiver – bien au contraire. «Nous avons tous travaillé davantage; nos secrétariats ont même dû engager du personnel supplémentaire pour fournir une aide rapide», explique Monika Stampfli. Cependant, le Secours d'hiver a dû accepter des restrictions dans son travail quotidien: certains secrétariats cantonaux qui, d'ordinaire, recevaient personnellement des demandeurs, ont dû fermer leurs portes pour un temps. Tout comme il a fallu, pour la première fois, renoncer à livrer des lits.

## Mesures particulières

Grâce à ses structures rationnelles, et, de ce fait, sa capacité à réagir rapidement, le Secours d'hiver a réussi à proposer des mesures de soutien spécifiques pendant la crise. Un fonds pour les travailleurs dans le besoin – désormais épuisé – a été créé et alimenté par l'argent collecté par la Chaîne du Bonheur. De plus, des bons d'achat ont été distribués aux personnes seules et aux couples. Un don de Roger et Mirka Federer a en outre permis de créer un fonds pour les familles en détresse. Selon Monika Stampfli: «Depuis 2012, le Secours d'hiver coopère avec succès avec la fondation Roger Federer. Le fait que les Federer se soient de nouveau adressés à nous est certainement dû à cette excellente collaboration et pour nous, c'est un véritable gage de confiance.» Pendant la pandémie, en plus de l'offre existante, ce sont au total 2103 ménages, soit 7695 personnes, qui ont été soutenus jusqu'ici à hauteur de 1,72 million de francs.

### Grande solidarité en matière de dons

Le Secours d'hiver est financé à 100% par des dons. Est-ce devenu un problème pendant la crise de Covid-19? «Bien au contraire», déclare Monika Stampfli, «la solidarité de la population a été et demeure incroyable! Nous avons surtout reçu, et ça c'est nouveau, un grand nombre de dons effectués via un support numérique.» Et selon elle, il est essentiel de recevoir davantage d'argent, car on ne peut pas prévoir combien de temps va

durer la pandémie et toutes ses conséquences. «Nous supposons que la crise liée au coronavirus va encore durer un certain temps, donc nous continuons à collecter des fonds», explique Monika Stampfli. Toutefois, selon elle, il n'est pas question d'adapter la stratégie globale à la pandémie. «Nous avons appris à vivre avec le fait qu'une planification à long terme n'est pas toujours possible – et que cela marche quand même.» **EB**

## Apporter son aide en tant que fondation

**La pandémie de coronavirus a montré à la fondation Ernst Göhner, l'un des principaux partenaires de Table couvre toi, toute l'importance de ses activités – et la nécessité de fournir une aide d'urgence supplémentaire.**

Télétravail ou bureau? Lorsque, en mars, le Conseil fédéral a décidé l'instauration du lockdown, les collaborateurs de la fondation d'utilité publique Ernst Göhner à Zoug ont eu le choix de travailler à distance ou au bureau. Afin que les échanges quotidiens demeurent possibles, la directrice adjointe, Suzanne Schenk, a mis en place un café-rencontre virtuel. Les règles relatives au coronavirus imposées par l'Office fédéral de la santé publique ayant pu être appliquées facilement dans les espaces de bureaux de la fondation, un semblant de normalité a vite été retrouvé: au bout de seulement quelques semaines, la plupart des collaborateurs étaient revenus à leur poste.

### Aide d'urgence pour les créateurs culturels et les projets à caractère social

La fondation soutient des projets dans des domaines

comme la culture, l'environnement, les œuvres sociales ainsi que la science et la formation. Voilà plusieurs années que *Table couvre-toi* compte parmi les initiatives bénéficiant d'un grand soutien de la part de la fondation. Ce sont surtout les demandeurs issus du milieu culturel qui ont été durement touchés par le lockdown. Il a fallu annuler les productions ou les reporter et la sécurité



**La fondation a été créée à l'initiative de Ernst Göhner, l'un des pionniers de l'économie suisse au XX<sup>e</sup> siècle.**

en matière de planification a souvent été réduite à néant. Dans ce contexte, la fondation s'est montrée généreuse en versant, sous certaines conditions, les subventions déjà promises, y compris en cas d'annulations ou de report. De plus, elle a accéléré la procédure d'autorisation pour soutenir certains projets le plus vite possible. Le conseil de fondation a même alloué des fonds supplémentaires en dehors du budget ordinaire pour apporter une aide immédiate lorsque l'existence de familles ou d'individus était menacée. Dans ces cas-là, les fonds ont été répartis par le Secours d'hiver ou la Croix-Rouge.

### Sortir plus forts de la crise

La situation est désormais un peu plus calme à la fondation Ernst Göhner. Pourtant, en plus des demandes ordinaires dont le nombre n'a pas diminué au cours des derniers mois, on a encore des demandes d'urgence faisant l'objet d'un examen dans le cadre de procédures accélérées. «Respirer profondément, ne pas se laisser envahir par le stress, mais utiliser ses propres points forts de manière posée pour venir en aide en tant que fondation», déclare Suzanne Schenk pour décrire la façon de procéder pendant la crise de Covid-19. Comme par exemple chez *Table couvre-toi*, où l'aide d'urgence est importante, tout comme le sauvetage alimentaire et le développement durable. Suzanne Schenk parvient même à tirer le positif de cette situation: «Cette période a été et est riche en enseignements, et en tant que fondation, nous nous sentons confortés dans la voie que nous avons choisie.» **MDB**

# Nouer contact

**Originaire de Alle, Cécile a été très soulagée de voir le centre de distribution de *Table couvre-toi* rouvrir ses portes à Porrentruy dans le canton du Jura.**

Comme tous les mercredis matin, les denrées alimentaires sont préparées au centre de distribution de Porrentruy en vue d'être distribuées. En raison de la pandémie de Covid-19, de nombreuses mesures de sécurité ont été mises en place. Par exemple, les clients attendent actuellement devant la porte en respectant les distances.

Dans cette file d'attente, il y a aussi Cécile de Alle. Elle est divorcée, vit seule et a deux fils déjà adultes. Cela va faire bientôt deux ans qu'elle vient régulièrement chez *Table couvre-toi*. «C'est ma conseillère de Pro Infirmis qui m'a suggéré de profiter de cette offre», raconte Cécile. «Cela vaut le coup de venir ici: on reçoit en effet tellement d'aliments différents, c'est une aide précieuse et un véritable soulagement sur le plan financier.» Elle dit aimer venir à la distribution. «Les bénévoles sont très aimables et ici on tisse des liens avec les gens. Je me retrouve de temps en temps avec certains d'entre eux pour prendre un café.»

Cécile a travaillé pendant 38 ans à La Chaux-de-Fonds dans la production horlogère. Elle aimait bien son travail à l'usine, mais il a eu des répercussions négatives sur sa santé.



À la suite d'une hernie discale, Cécile a dû subir trois interventions chirurgicales qui se sont soldées par une invalidité partielle. Alors Cécile a réduit son temps de travail et continué, pendant douze ans, à exercer son activité depuis chez elle.

En raison de la pandémie de Covid-19, le centre de distribution de *Table couvre-toi* à Porrentruy a fermé temporairement. «Ça n'a pas été une période facile», déclare Cécile. «J'ai la chance de pouvoir obtenir de la viande par d'autres moyens. Cependant, les fruits et légumes que je me procure normalement auprès de *Table couvre-toi*, j'ai dû les acheter en plus petites quantités, car ils sont relativement chers. J'ai donc été d'autant plus heureuse d'ap-prendre que le centre allait rouvrir!» **PP**



## Mentions légales

Éditeur: *Table couvre-toi*  
Rudolf-Diesel-Strasse 25  
8404 Winterthur  
info@tablecouvretoi.ch  
Téléphone: 052 224 44 88  
www.tablecouvretoi.ch  
Compte CCP pour les dons:  
87-755687-0

Rédaction: Mina Dello Buono (MDB), Erik Brühlmann (EB), Patricia Prado (PP)  
Traduction: sein gmbh, Rütli ZH  
Fréquence de parution: trimestrielle  
Illustrations / mise en page: A4 Agentur AG, Rotkreuz  
Tirage: 16 000 exemplaires (all., it., fr.)  
Prochaine édition: décembre 2020

L'abonnement de 50 francs par an est inclus dans la cotisation des membres et des donatrices/donateurs.