



LES ÉPICERIES SOLIDAIRES

Groupement d'Intérêt Communautaire

18 - 19 octobre 2021 - Lyon

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| PRÉAMBULE | 3 |
| INTRODUCTION DU SÉMINAIRE | 4 |
| PRÉSENTATION DES ÉPICERIES SOLIDAIRES EN FRANCE ET DU RÉSEAU ANDES | 5 |
| Présentation | |
| L'ANDES c'est quoi ? | |
| Définition de l'épicerie solidaire | |
| Les services apportés par ANDES | |
| Création d'une épicerie solidaire : les facteurs clés de succès | |
| Les phases d'accompagnement | |
| Echanges avec les participants | |
| RESTITUTION DES GROUPES DE TRAVAIL | 7 |
| Constitution | |
| Restitution | |
| La relation fournisseurs et les achats | |
| Le circuit logistique | |
| La relation bénéficiaires | |
| COMPRENDRE LE CIRCUIT LOGISTIQUE DANS LA GRANDE DISTRIBUTION | 9 |
| Présentation | |
| Echanges avec les participants | |
| ATELIERS DE TRAVAIL | 11 |
| Constitution | |
| Restitution | |
| Atelier 1 : D'un modèle de gratuité à un modèle de transaction économique | |
| Atelier 2 : Un catalogue de références communes | |
| Atelier 3 : Mutualiser et valoriser les dons en nature | |
| Atelier 4 : Une carte bénéficiaire | |
| Atelier 5 : Valoriser l'image de l'épicerie solidaire | |
| Atelier 6 : Accessibilité et itinérance de l'épicerie sociale | |
| SYNTHÈSE DU PREMIER JOUR | 15 |
| DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE | 17 |
| Atelier 1 : Le rôle des bénévoles | |
| Atelier 2 : Le circuit des commandes | |
| Atelier 3 : Les guichets d'orientation | |
| Atelier 4 : Une carte mutualisée | |
| Atelier 5 : Solliciter les pouvoirs publics | |
| Atelier 6 : Le lien social – rencontrer les communautés | |
| Atelier 7 : Les services complémentaires | |
| SYNTHÈSE DU SÉMINAIRE ET PERSPECTIVES | 21 |
| CONCLUSION DU SÉMINAIRE PAR RICHARD ODIER, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU FSJU | 22 |
| LE GIC EN BREF | 23 |
| Le projet dans le temps | |
| Les référents | |
| PARTICIPANTS | 24 |
| REMERCIEMENTS | 25 |

PRÉAMBULE

Alors que le modèle caritatif traditionnel de distribution alimentaire (soupe populaire, distribution de colis, ...) est remis en question par la nécessité de rendre le bénéficiaire acteur de son parcours d'accompagnement, les institutions juives dressent le bilan des solutions existantes. Le modèle des épiceries solidaires apparaît comme un dispositif intéressant à de nombreux égards : transaction économique qui préserve la dignité du bénéficiaire, lieu de sociabilité et de développement de services complémentaires, choix des produits, moindre dépendance vis-à-vis de la générosité du public ou encore dynamisation de l'engagement bénévole local.

L'état des lieux de l'existant offre une certaine disparité dans la mise en œuvre de ce modèle :

Quatre épiceries solidaires sont en cours d'exploitation :

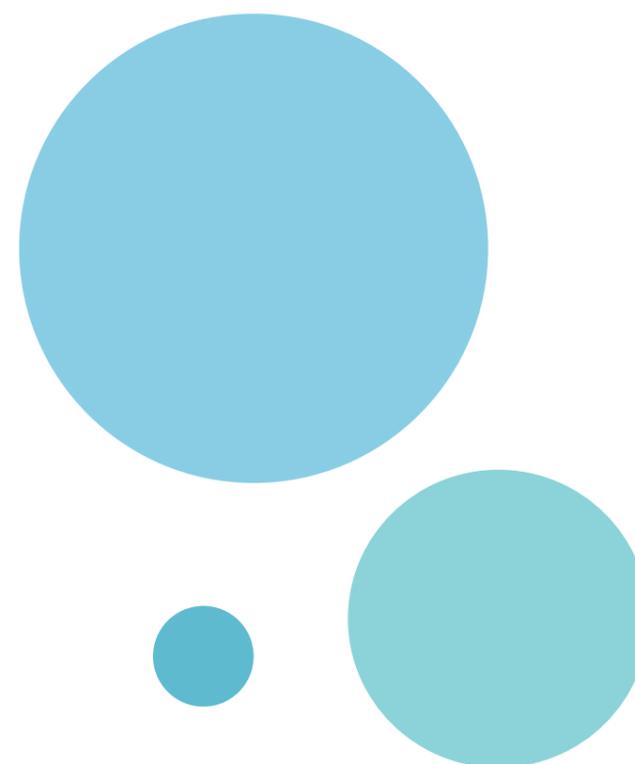
- À Boissy-Saint-Léger par l'association Lev Tov
- À Sarcelles par l'association Maavar
- À Toulouse par l'association CASIT
- À Marseille par l'association CASIM

Au moins deux associations exploitent des modèles approchants :

- À Strasbourg par l'association les Paniers du Cœur
- À Nice par l'association L'Épicerie du Cœur

A notre connaissance, aucun dispositif de ce type n'existe sur la région Auvergne-Rhône-Alpes

Forts -de ce constat, les partenaires associatifs ont décidé de se réunir dans le cadre d'un Groupement d'Intérêt Communautaire (GIC) dont les bases ont été posées le 11 juin 2021 et qui s'est tenu à Lyon dans les locaux de la délégation régionale Auvergne-Rhône-Alpes du FSJU. Nous présentons ici la synthèse de ce GIC et ses perspectives.



INTRODUCTION DU SÉMINAIRE

Jonas Belaïche, Délégué régional FSJU pour la région Auvergne-Rhône-Alpes, introduit le séminaire en présentant les nouveaux locaux de la délégation qui accueille également le CASIL, le SPCJ et le CRIF. Il rappelle que les besoins sociaux sur la région lyonnaise sont importants et que le projet de création d'épicerie solidaire permettrait de répondre à une partie de ces besoins par un dispositif qui rend le bénéficiaire acteur de son accompagnement. A cet égard, la phrase du Rav Kook : « sanctifier ce qui est nouveau et renouveler ce qui est saint » constitue un point de départ de la réflexion qui doit animer ce séminaire : penser les dispositifs innovants qui permettront de servir toujours mieux les personnes en difficultés sociales.

Fabien Azoulay, DGA en charge des solidarités du FSJU, présente alors les grandes étapes et modalités de travail de ce séminaire. Après une introduction aux épiceries solidaires présentée par l'association ANDES, association référente sur le plan national sur cette thématique, les participants travailleront en atelier pour esquisser les contours d'un cahier des charges harmonisé et poser les bases d'une collaboration efficiente entre les différents acteurs.

Pour rappel, voici le déroulé du séminaire tel que présenté aux participants :

Lundi 18 octobre

10h00 – Accueil des participants – Café

10h15 – Introduction séminaire et présentation des participants

10h45 – Etat des lieux des épiceries sociales en France par l'association ANDES

12h00 – Restitution des groupes de travail.

- Réflexion sur les achats
- Le circuit logistique
- La relation bénéficiaires

13h15 – Déjeuner

14h30 – Intervention de Jean-Louis Ghouzi, directeur de supermarchés franchisés

15h30 – Ateliers de travail

16h45 – Restitution des ateliers

18h15 – Fin de la première journée

Mardi 19 octobre

9h00 – Accueil des participants

9h30 – Synthèse du premier jour

10h00 – Ateliers de rédaction du cahier des charges

11h15 – Restitution des ateliers

12h30 – Déjeuner

13h30 – Synthèse du séminaire et perspectives

14h30 – Conclusion du séminaire par Richard Odier

15h30 – Fin du séminaire

PRÉSENTATION DES ÉPICERIES SOLIDAIRES EN FRANCE ET DU RÉSEAU ANDES

Aymeric Poizat et Candice Loth

PRÉSENTATION

Aymeric Poizat et Candice Loth (ANDES) présentent les épiceries solidaires et les moyens mis en œuvre pour optimiser le modèle et l'enrichir de services complémentaires.

ANDES accompagne les porteurs de projets dans la création d'une épicerie sociale et solidaire

L'ANDES c'est quoi ?

Association Nationale de Développement des épiceries Solidaires (principal réseau d'épiceries solidaires en France)

- Un réseau pionnier des épiceries solidaires (420 épiceries solidaires adhérentes en France y compris en Outre-Mer)
- Un pôle d'approvisionnement : 4 chantiers d'insertions

Les missions :

- Créer une épicerie sociale et solidaire
- Animer et développer le réseau des épiceries solidaires et renforcer la professionnalisation des équipes des épiceries solidaires
- Trouver des solutions d'approvisionnement innovantes
- 4 pôles d'approvisionnement situés sur les marchés d'intérêt nationaux (Rungis, Lille, Perpignan et Marseille)

Définition de l'épicerie solidaire

Épicerie solidaire : épicerie conçue pour des clients orientés par un service social qui souhaitent choisir leurs produits (pour payer un prix plus abordable). Ils doivent avoir pour objectif d'économiser sur le poste de dépenses alimentaires pour réaliser un projet personnel (rembourser des loyers impayés, réparer une voiture, suivre une formation, ...). L'orientation auprès de l'épicerie solidaire doit se faire pour un temps donné (3-6 mois), éventuellement renouvelable.

Les clients/bénéficiaires peuvent participer à la gestion de la structure et/ou aux activités qu'elle organise et ainsi renforcer l'estime de soi.

Au modèle classique de l'épicerie s'ajoutent trois modèles complémentaires, éprouvés ou expérimentaux :

Épicerie itinérante : Un camion se déplace chez les personnes qui ne peuvent pas se déplacer ou dans des zones reculées.

Épicerie mixte : Des clients solidaires adhèrent à l'association et la soutiennent en payant 100% du prix des produits

Épicerie étudiante : Épiceries mises en place sur des campus, gérées par et pour les étudiants en situation de précarité.

Modalités de calcul du panier d'achats :

Le calcul du panier est défini selon la composition familiale et non par rapport à la personne qui vient effectivement à l'épicerie. Avec l'argent économisé (ex : sur un panier qui aurait coûté 200€, le client va payer 130€), la personne pourra mener son projet.

Les services apportés par ANDES

Moyennant une adhésion annuelle de 120€, les associations peuvent bénéficier des services suivants. Certains de ces services ne nécessitent pas d'adhésion.

- **Les chantiers de Marianne** : Les fruits et les légumes abimés vont être transformé (soupe, velouté ...) et les non abimés vont être envoyés dans les épiceries solidaires du réseau ANDES (0.10€ à 0.50€/kg pour les épiceries adhérentes et 0.30€ à 0.70€/kg pour les épiceries non adhérentes. Tarif livraison incluse)

- **Formations à l'hygiène et à la sécurité alimentaire**, formation au logiciel de gestion des stocks et de caisse ESCARCELLE. Mais également, formations sur l'estime de soi des bénéficiaires, formations à l'équilibre alimentaire, à la nutrition, ...

- **Subvention du CNES** (Crédit National pour les Épiceries Solidaires) : ce budget dépend de la DGCS et est gérée par ANDES. La subvention peut aller jusqu'à 62€ par bénéficiaire et par an jusqu'à 230 bénéficiaires, ce qui peut représenter une subvention de 14 260€/an par épicerie.

- **Des solutions d'approvisionnement** auprès des adhérents

- **Un soutien financier** en période de crise

- **L'ingénierie de projet** et l'apport en compétences d'ANDES tout au long de l'adhésion.

Création d'une épicerie solidaire : les facteurs clés de succès

- Identifications des besoins du territoire
- Identification d'un porteur de projet : CCAS, association
- Equipe projet constituée : noyau dur de bénévoles identifiés
- Travail en réseau avec les services sociaux et structures d'aide alimentaire du territoire (publics et associatif)
- Locaux a minima de 70m²
- Source d'approvisionnement
- Le budget moyen d'une épicerie solidaire est estimé à 65 000 euros par an.

Les phases d'accompagnement :

- Définition du projet : publics concernés, objectifs stratégiques et opérationnels de l'équipe, la place et le rôle de l'épicerie solidaire dans son territoire, locaux et file active
 - Modalités et fonctionnement : Circuit d'accès, modalités d'achats, temps d'ouverture,
 - Budget prévisionnel : Approvisionnement et personnel principalement
 - Lancement : pour aider au lancement, ANDES réalise un appel à candidature pour subventionner l'investissement initial, soit 2 000€ pour une épicerie fixe et 15 000€ pour une épicerie itinérante.
- Il ne faut pas hésiter à solliciter le concours financier des collectivités locales, surtout si elles orientent des bénéficiaires. Il n'y a pas de généralité en la matière, il faut donc insister auprès de chaque collectivité.

Echanges avec les participants

Avez-vous une idée du montant de subvention que l'on peut demander au département ou au CCAS pour aider les épiceries solidaires ?

Que ce soit les CCAS ou CIAS, chacun a sa propre politique locale. Et cela ne dépend pas des partis politiques en place. Quel que soit le parti politique au pouvoir localement, on peut obtenir des subventions ou parfois, même avec un parti de gauche, on se voit adresser un refus. Il faut donc travailler le relationnel au niveau local pour montrer le bénéfice qu'apporte l'épicerie solidaire dans la lutte contre la précarité à l'échelon local ou départemental.

Le logiciel ESCARCELLE est-il obligatoire ?

Non, mais c'est une très forte recommandation car cela permet d'avoir un suivi sur les épiceries. Il faut pouvoir justifier de l'activité de l'épicerie auprès des financeurs au premier rang desquels la DGCS. Ce logiciel permet de garantir une fiabilité statistique sur l'activité. Le coût du logiciel est de 365 euros/an.

Peux-t-on différencier les personnes avec ESCARCELLE ?

C'est possible. Nous vous invitons à prendre contact avec vos référents ANDES locaux pour programmer une formation complémentaire sur Escarcelle afin d'utiliser au mieux l'ensemble de ses fonctionnalités.

Comment ça se passe au niveau de la livraison, des commandes et des prix ?

1. passer une convention
2. Valider un bon de commande
3. Livraison une fois par semaine : effectuer les commandes en prévision du jour de livraison (livraison en cagette ou palette)
4. Envoi de la commande la semaine suivante (il y a des livraisons assurées tous les jours, il faut se positionner sur un jour disponible)

Est que le réseau ne vend que de l'alimentation ?

On a de l'alimentaire et du non alimentaire comme des produits d'hygiène ou des jouets neufs en période de fêtes.

RESTITUTION DES GROUPES DE TRAVAIL

CONSTITUTION :

Lors de la première réunion inter-associative sur la thématique des épiceries solidaires qui s'est déroulée le 11 juin 2021, trois grands axes de réflexion ont été esquissés. Cela a donné lieu à trois groupes de travail qui se sont réunis à plusieurs reprises pour poser le cadre et les réponses opérationnelles possibles sur chacun des axes. Les groupes étaient ainsi constitués :

La relation fournisseurs et les achats

Rapporteur : Michel Malat

Participants : Chantal Alimi (CASIT), Carole Bensegnor (Lev Tov), Myriam Franck (Epicurie du Cœur), Fred Kelif (CASIT), Michel Malat (FSJU), Nathalie Ostrowiak (FSJU)

Le circuit logistique

Rapporteur : Laurent Taïeb

Participants : Paul Benichou (Epicurie du Cœur), Laurent Gradwohl (FSJU), Laurent Taïeb (FSJU), Viviane Eskenazi (FSJU)

La relation bénéficiaires

Rapporteur : Sophie Hirsch

Participants : Diana Attia (Réseau Ezra), Carole Bensegnor (Lev Tov), Ruth Cardoso (CASIL), Sophie Hirsch (ASJ), Jessica Lévy (Casip-Cojasor), Johanna Lévy (Casip-Cojasor), Marie-France Lévy (Paniers du Cœur), Roseline Marquès (CASIT), Jessy Nakache (CASIN - FSJU), Sandrine Zena (FSJU)

RESTITUTION :

La relation fournisseurs et les achats

Le groupe s'est concentré sur la construction d'un catalogue de référence : 150 produits de références qui représentent les achats et les quantités achetées aujourd'hui. Il a tenté de définir des volumes sur les produits casher et non casher (liste du consistoire, produits sans nécessité de certification, ...) et non alimentaire comme les couches bébé.

En parallèle, le groupe s'est intéressé aux associations qui donnent des produits ou les vendent à prix modiques (ADN, Don solidaire, ANDES, Banque alimentaire,...). Il faudrait approfondir la réflexion pour définir quelle association contacter pour quel type de produit. Par exemple, la Banque alimentaire du Bas-Rhin possède la liste des produits éditée par le Consistoire afin de ne faire parvenir aux Paniers du Cœur que les produits de cette liste. Cette initiative pourrait-elle être dupliquée ailleurs ?

D'une manière générale, une réflexion mutualisée sur les achats permettrait d'envisager des négociations avec les fournisseurs (casher en particulier, négociation de remises de fin d'année ?) et peut-être de mieux gérer le circuit d'approvisionnement sur des références de « fond de panier » (20% des produits concentrent 80% du CA) Cela pourrait aboutir à un processus de commandes et d'engagements de volumes et éventuellement un logiciel commun de gestion de stocks.

Un des objectifs est d'avoir un modèle qui soit agile où rien n'est imposé aux épiceries mais qui peut servir d'outil sur un certain nombre de références ou l'on pourra mieux négocier avec des fournisseurs surtout dans le casher.



Le circuit logistique

Un des enjeux essentiels est de garantir un bon circuit d'approvisionnement pour éviter les ruptures et offrir au bénéficiaire une qualité de prestation au moins équivalente à celle des épiceries classiques.

Plusieurs options ont été étudiées :

- Créer un partenariat avec un circuit existant
- Avoir nos propres entrepôts (notamment sur le sec) afin de bénéficier d'opérations de déstockage, notamment dans le cas de donateurs privés, voire même partir en prospection sur certains produits à partir du moment où l'on bénéficiera de notre propre solution de stockage et de dispatching.

Pour accompagner ces mesures, un référent national pourrait être nommé pour gérer les fournisseurs et travailler sur la mutualisation des dons en nature et leur répartition en fonction des commandes des épiceries solidaires.

La relation bénéficiaires

Le groupe de travail a posé certaines limites actuelles qu'il convient de dépasser pour parvenir à un modèle efficient d'accompagnement des bénéficiaires. Actuellement, l'épicerie solidaire souffre d'un déficit d'image car les bénéficiaires ont le sentiment d'avoir accès à un nombre de produits limités et peu qualitatifs. Cela leur donne l'impression d'entrer dans un commerce différent des épiceries classiques, ce qui entraîne la honte d'une stigmatisation. L'idée de changer le nom d'épicerie solidaire en une marque attractive pourrait être creusée.

Les difficultés d'accessibilité ont également été pointées. Les locaux devraient donc se situer en dehors d'un centre communautaire pour éviter toute stigmatisation et de plain-pied pour permettre à tous d'y accéder (personnes à mobilité réduite, personnes âgées)

Pour les associations qui fonctionnent actuellement sur un modèle de gratuité, la question de la transition vers un modèle de transaction économique s'avère problématique. Une enquête anonyme a été réalisée en ce sens à Strasbourg auprès des bénéficiaires de Paniers du Cœur afin d'évaluer le degré d'adhésion ou de réticence à un tel projet. Il conviendra également de faire œuvre de pédagogie auprès des donateurs pour leur expliquer la démarche.

Le bénéficiaire de l'épicerie solidaire doit y trouver des services complémentaires comme des fiches recettes pour cuisiner des produits dont il aurait peu l'habitude (brocolis, choux,...).

Enfin, il serait intéressant de proposer un modèle d'orientation qui favorise la prise de conscience de la transaction économique pour maintenir la dignité de la personne et bâtir un projet social pour s'en sortir (cf : intervention d'ANDES à ce sujet).

La restitution de ces groupes de travail a donné lieu à plusieurs échanges dans la salle qui se poursuivent durant la pause déjeuner et trouveront leur formalisation dans les ateliers de l'après-midi.



COMPRENDRE LE CIRCUIT LOGISTIQUE DANS LA GRANDE DISTRIBUTION

Jean-Louis Ghouzi

PRÉSENTATION

Jean-Louis Ghouzi a repris l'entreprise familiale et développé la franchise Franprix-Leaderprice. Il a dirigé jusqu'à 140 magasins, 3500 salariés et réalisé un chiffre d'affaires annuel de 700 millions d'euro avant de revendre la franchise au groupe Casino. Spécialiste des questions logistiques, il nous accorde un entretien à distance pour aider les participants du GIC à bien saisir les contraintes inhérentes au circuit logistique.

D'après Jean-Louis Ghouzi, « la logistique, c'est ce qu'il y a de plus compliqué dans la distribution. C'est une des principales problématiques de la gestion d'un magasin car elle met en jeu des mécanismes coûteux et complexes.

Avant même de parler de circuit logistique, il faut garder à l'esprit que tout le monde paiera à peu près le même prix en fonction des volumes achetés. Les volumes sont donc un élément clé de la tarification. A partir de ce point, c'est le coût logistique qui va influencer le prix de vente.

Ce coût dépend :

- Du nombre d'entrepôts concernés (plus on livre à différents entrepôts, plus ça coûte cher)
- Du coût logistique de chaque entrepôt
- Du coût de la préparation des produits (dégrouper, préparation des commandes, chargement des camions,...)
- Du coût du trajet (qui dépend lui-même du point de destination et de la taille des camions pour l'atteindre)
- Du type de produit concerné

On peut répartir les produits en trois catégories qui correspondent à trois circuits logistiques différents :

- **Les produits secs** : ils ne nécessitent pas de condition particulière de conservation. Les dates limites de consommation sont inexistantes (non alimentaires) ou longues (conserves, boissons, ...). Le circuit logistique des produits secs est le plus simple et donc le moins coûteux.
- **Les produits frais** : ils nécessitent des conditions drastiques de transport et de conservation, assortis de contrôles qualité contraignants. Les taux de casse en magasin sont plus importants que pour les produits secs car ils ont une date limite de consommation réduite. En outre, il s'agit de produits « pauvres » (les prix de vente sont faibles, le coût logistique est donc proportionnellement très important par rapport au prix de vente final).

- **Produits surgelés** : même s'ils ont des dates limites de consommation plus longues, ils nécessitent un circuit logistique coûteux en termes d'infrastructure : le froid négatif coûte cher en énergie, tant pour le transport que pour le stockage. Selon le type de produit proposé (produit « pauvre » = légumes surgelés par exemple, ou pas), ce coût occupe une part importante du prix de vente final.

Les difficultés liées au circuit logistique doivent inciter à se tourner vers moins de références (et moins de fournisseurs) pour maximiser les volumes sur ces références et obtenir des tarifs intéressants auprès des fournisseurs.

Attention : concernant les fournisseurs casher, il faut prendre en compte l'exclusivité que certains peuvent avoir sur certains produits ainsi que le fonctionnement en oligopole qui limite la capacité de négociation des acheteurs.

D'une manière générale, plus il y a de références dans un magasin, plus le circuit logistique (approvisionnement et stockage) coûte cher. Par exemple, dans un supermarché de proximité (type Casino ou Carrefour City), il peut y avoir jusqu'à 10 000 ou 12 000 références. Alors que chez Lidl, il y a 1500 à 2000 références, ce qui leur a permis de gagner en part de marché et en marge par rapport à leurs concurrents. Enfin, l'idéal pour limiter le coût logistique serait de rester à la périphérie des villes. Ce qui coûte le plus cher, c'est d'entrer dans les villes aujourd'hui (le « dernier kilomètre »), car il faut prendre des camions plus petits, voire des camionnettes, et pour Paris du moins, les livraisons ne sont possibles qu'à certains créneaux horaires. Si vous êtes flexibles sur les jours de livraison, cela peut aussi être un élément qui diminuera le coût logistique.



Echanges avec les participants

Existe-t-il des possibilités de louer des places dans des entrepôts, incluant le service logistique ?

Oui. On peut louer une place dans un entrepôt, y associer tous les services associés, jusqu'à la flotte logistique. L'idéal est de se trouver sur les grands axes pour bénéficier de tarifs intéressants (Paris-Lyon par exemple).

Pour les produits secs, le lieu de stockage importe-t-il ? Quel est le coût de transport d'une palette de produits secs ?

Une palette de produits secs peut coûter entre 50€ et 150€ selon la distance parcourue, le volume et le poids. La localisation du lieu de stockage importe car plus il est proche des axes autoroutiers, mieux c'est. Pour des produits secs, il n'est pas pertinent de s'installer à Rungis car le coût de l'emplacement est exorbitant et il n'a d'intérêt aujourd'hui que pour le frais, voire l'ultra-frais (DLC < 8 jours).

Y a-t-il un intérêt à travailler avec des pays frontaliers (Italie pour Nice, Espagne pour Toulouse,...) pour diminuer les coûts logistiques ?

Les coûts logistiques resteront peu ou prou les mêmes. En revanche, cela peut présenter un intérêt pour saisir des opportunités d'achat de lots. Par exemple, en Espagne, en Pologne,... ils vendent des lots de produits secs à DLC proches (ex : Coca-Cola). Ce qui ne se fait pas vraiment en France.

Si le local de l'épicerie solidaire est à 50 mètres d'un magasin Lidl, peut-on envisager un partenariat pour qu'il livre également l'épicerie en même temps que le magasin ?

Avec Lidl, ce serait impossible car ils ont leur flotte logistique et leurs entrepôts. Aucune enseigne ne ferait un tel partenariat, à l'exception, peut-être, du groupe G20 car ce sont des indépendants. Il faudrait peut-être creuser la question avec eux.

Quelle est l'incidence du circuit logistique sur le prix final du produit ?

Il n'y a pas de règle. C'est très variable. Cela dépend évidemment des volumes en jeu mais aussi du nombre de références et du nombre de points de livraison. En revanche, le prix livré inclut également l'assurance des produits. Tous les transporteurs sont assurés jusqu'à la signature du bon de livraison. C'est pourquoi il est essentiel de contrôler le bon de livraison avant d'accepter la livraison. Car un écart sur la commande a plus d'incidence sur le prix que quelques centimes sur le coût de la livraison.



ATELIERS DE TRAVAIL

CONSTITUTION :

L'après-midi est consacré aux ateliers dont les thématiques découlent des réflexions avancées par les groupes de travail susmentionnés :

Atelier 1 :

D'un modèle de gratuité à un modèle de transaction économique

(animateur : Aymeric Poizat, ANDES)

Atelier 2 :

Un catalogue de références commun

(animateur : Michel Malat, FSJU)

Atelier 3 :

Mutualiser et valoriser le don en nature (animateur : Laurent Gradwohl, FSJU)

Atelier 4 :

une carte bénéficiaire

(animateur : Carole Bensegnor, Lev Tov)

Atelier 5 :

Valoriser l'image de l'épicerie solidaire

(animateur : Elsa Charbit : FSJU)

Atelier 6 :

Accessibilité et itinérance de l'épicerie solidaire

(animateur : Candice Loth, ANDES)



RESTITUTION :

Atelier 1 : D'un modèle de gratuité à un modèle de transaction économique

Pour faire évoluer le modèle, il faut avoir l'adhésion des bénéficiaires, des bénévoles et des donateurs.

Concernant les bénéficiaires, il est difficile de changer les choses lorsqu'il s'agit de personnes âgées dont les conditions matérielles n'évolueront pas ou peu et qui ont leurs habitudes.

L'idéal est de pouvoir rendre le bénéficiaire acteur de son parcours. Pour passer d'un modèle de gratuité où le bénéficiaire reçoit sans être acteur à un modèle de transaction économique où il devient acteur, il faut une volonté de changer mais aussi un besoin exprimé au niveau communautaire.

On peut s'appuyer sur ce dernier point pour renforcer le dynamisme et l'intérêt pour le changement auprès des bénévoles et des bénéficiaires : penser l'épicerie en réponse aux besoins du « client » : choix, approvisionnement, accessibilité, taille des rayons, ...

Cette transformation peut alors imposer des contraintes sur le choix d'un local : zone de chalandise, taille minimale (cf : présentation d'ANDES), ... mais aussi sur le rôle des bénévoles : fiches de mission à préciser, accompagnement des bénéficiaires dans leur parcours d'achat, ...

En clarifiant le rôle des bénévoles, on favorisera leur recrutement et la mise en place de la transformation grâce à un nouveau dynamisme.

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Rendre le bénéficiaire acteur de son parcours : proposer des expériences d'achat transitoires (sur certains produits) pour valider l'adhésion des bénéficiaires au nouveau modèle

Réponse aux besoins du « client » : favoriser l'expérience achat par le choix des produits et l'accessibilité notamment.

Recruter des bénévoles : clarifier les missions des bénévoles par des fiches de mission, développer l'accompagnement au parcours d'achat, dynamiser la transformation du modèle par une relève plus jeune.

Atelier 2 : Un catalogue de références communes

Le but de cet atelier est de trouver un dénominateur commun de références qui concerne toutes les épiceries et sur lesquelles chaque épicerie pourra se positionner pour commander des volumes globalisés tout en restant libre de ne pas le faire ou de compléter son assortiment par d'autres références. Il ne s'agit pas de poser un modèle global et systématique mais de bénéficier d'une négociation mutualisée auprès de fournisseurs communs sur des références communes.

Pour optimiser cette expérimentation, il faut travailler sur peu de références afin d'être le plus performant possible (cf : intervention de Jean-Louis Ghouzi). Un point de départ serait de travailler sur trente à cinquante références.

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Un catalogue restreint de références : trente à cinquante références optimisées pour éprouver le modèle et évaluer les gains tarifaires.

Des références par typologie : garantir une réponse aux principales unités de besoin sur les références casher.

Favoriser les circuits courts : mettre en valeur une démarche écoresponsable et garantir des coûts logistiques bas en maximisant les références produites localement

Atelier 3 : Mutualiser et valoriser les dons en nature

La question primordiale qu'on doit se poser avant d'accepter un don en nature est de savoir s'il va répondre au besoin du bénéficiaire ou s'il est accepté pour conserver de bonnes relations avec le donateur. On peut en effet être tenté d'accepter un don pour ne pas froisser le donateur alors qu'il ne répond pas à des besoins exprimés. Cela risque alors d'entraver le bon fonctionnement de l'épicerie (problèmes de stockage notamment).

Le don en nature doit être évalué en fonction de sa valeur ajoutée rapportée au coût logistique pour l'acheminer du donateur au bénéficiaire. Cela permet d'éviter de dépenser plus en coût logistique que le prix du produit à l'achat.

Dans certains cas, les dons en nature peuvent être réservées pour des opérations spéciales (ex : cadeaux de Hanoucca).

Afin d'accepter de gros dons en nature, il faut penser leur mutualisation pour les répartir dans les différentes épiceries. Cela pourrait être le rôle d'un coordinateur national qui centraliserait les informations sur les dons entrants, les diffuserait aux épiceries et organiserait la logistique pour répondre aux besoins de terrain tout en faisant l'interface avec le donateur.

Dans une perspective plus ambitieuse, ce coordinateur pourrait partir du besoin de terrain pour aller prospecter des entreprises afin d'obtenir des lots de produits satisfaisant à ces besoins.

Question en suspens : peut-on vendre un produit qui a bénéficié d'un CERFA ?

Pour cela, une liste sera envoyée à l'ensemble des épiceries à l'issue du séminaire pour avoir un retour sur les engagements annuels potentiels. Les épiceries pourront continuer à se fournir sur les références qui ne seront pas sur cette liste.

Les références pourront être segmentées selon les typologies de consommateurs (ex : enfants -> bonbons) et les références distribuées par les banques alimentaires comme les fruits et légumes ne seront pas traitées de manière mutualisées mais resteront dépendantes d'achats locaux pour favoriser les circuits courts et les démarches écoresponsables tout en garantissant un coût logistique moindre.

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Accepter les dons en nature qui répondent aux besoins des bénéficiaires : mettre en place une politique d'évaluation du coût logistique ramené au produit pour valider son acceptation s'il répond effectivement aux besoins des bénéficiaires

Nommer un coordinateur national : en charge de faire l'interface avec le donateur (acceptation ou refus du don, organisation logistique, ...) et de répartir le don selon les besoins locaux. A terme, envisager un rôle de prospection de lots pour répondre aux besoins exprimés

Envisager un lieu de stockage : afin d'accepter des lots importants et de pouvoir organiser le dégroupage ou pour temporiser l'utilisation d'un lot afin de le réserver à des opérations spéciales (dons de fournitures scolaires en novembre à utiliser en juillet-septembre n+1, cadeaux de Hanoucca,...)

Atelier 4 : Une carte bénéficiaire

La mise en place d'une carte bénéficiaire présente plusieurs avantages. Elle peut être envisagée comme une carte fidélité sur le modèle de celles existantes dans les grandes enseignes. A ce titre, elle peut être programmée avec un certain niveau de remise initial, fixé selon des critères sociaux prédéfinis.

De plus, elle peut également contenir un certain nombre d'informations utiles pour faciliter l'étude sociale (composition familiale, reste à vivre, montant prédéfini de l'aide, ...). Cela implique une gestion rigoureuse de la conformité RGPD (Règlementation générale sur la protection des données).

L'avantage d'une telle carte est qu'elle permet une expérience client classique et non discriminante. La remise se faisant automatiquement en caisse, elle reste à la discrétion du seul bénéficiaire et préserve l'anonymat de la personne vis-à-vis des autres clients.

Une telle carte peut être gérée par des logiciels de gestion de caisse comme Ultrashop ou Eurocommerce.

Atelier 5 : Valoriser l'image de l'épicerie solidaire

Valoriser l'image de l'épicerie solidaire implique de le faire en direction de trois acteurs :

- **Les bénéficiaires :** Ils doivent ressentir qu'ils viennent faire leurs courses dans un magasin « classique », dans lequel ils ne vont pas se sentir discriminé (« magasin pour les pauvres »), mais qu'au contraire, ils vont prendre plaisir à s'y approvisionner. Cela peut passer par le choix d'un nom (une marque) qui renverrait une image positive (enlever le terme de « social » ou de « solidaire »). Cette valorisation passe également par la qualité des produits et de leur agencement en rayon, par la qualité de l'accueil proposé mais aussi plus largement à tous les services annexes qui peuvent aller du « corner café » à des fiches conseil pour cuisiner certains produits (les légumes par exemple) à des temps de rencontre pour des conseils personnalisés. La question de l'amplitude horaire d'ouverture est aussi un élément essentiel de la valorisation du modèle de l'épicerie solidaire ; il faut donc trouver les bénévoles qui assureront une amplitude horaire étendue et régulière.

- **Les donateurs :** trouver une stratégie de communication pour valoriser l'importance du don malgré le modèle payant proposé aux bénéficiaires. Cela peut passer par l'attention portée à la qualité des produits proposés et à l'augmentation du nombre de bénéficiaires servis. Il faut par ailleurs réfléchir à l'articulation entre l'ouverture de l'épicerie solidaire à tous publics et le financement par des dons privés communautaires. Une articulation avec le financement par des subventions publiques permettrait de mieux fléchir les dons privés sur les produits casher qui sont aussi les plus onéreux.

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Une carte fidélité : la remise est préprogrammée en fonction des caractéristiques sociales du bénéficiaire

Une carte qui assure le lien avec le service social d'orientation : le travailleur social qui évalue et oriente la personne peut définir le niveau de remise, le montant maximal de l'aide mensuelle, mais aussi la date limite du dispositif afin de réévaluer la situation à intervalles réguliers

Un logiciel de gestion de caisse qui assure la gestion des paramètres de la carte ainsi que la conformité RGPD.

- **Les pouvoirs publics :** la valorisation de l'action de l'épicerie solidaire doit permettre de montrer la pertinence de ce modèle pour aider les personnes en difficultés. Tout en étant ouvert à tous, il faut trouver la manière de mettre en avant la réponse aux besoins spécifiques de la communauté juive qui ne trouve pas cette réponse ailleurs.

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Une marque à penser : trouver un nom et une identité de marque valorisante pour donner aux bénéficiaires le sentiment de venir dans un magasin « classique »

Des services complémentaires : l'épicerie doit être un lieu où le bénéficiaire peut bénéficier de services complémentaires comme des ateliers cuisine ou conseils diététiques par exemple.

Une amplitude horaire élargie : recruter des équipes bénévoles qui permettront d'assurer une amplitude horaire élargie afin de valoriser l'expérience client

Communiquer sur la pertinence du modèle : l'effet de levier du modèle de l'épicerie solidaire est un atout tant auprès des pouvoirs publics que des donateurs privés. Il faut donc trouver la stratégie de communication qui mettra cet atout en valeur dans le respect des réponses aux besoins spécifiques des bénéficiaires.

Atelier 6 : Accessibilité et itinérance de l'épicerie sociale

Réfléchir sur l'accessibilité de l'épicerie est essentielle. Cela peut porter sur le lieu fixe mais aussi ouvrir des perspectives sur la mise en place d'une épicerie itinérante pour aller à la rencontre des personnes isolées ou en perte d'autonomie.

Plusieurs pistes doivent être abordées :

- **La question des locaux** : ils doivent être accueillants et permettre une conformité aux normes sanitaires. Ils doivent donc proposer un lieu de stockage (y compris de froid), un lieu de vente et même un espace d'activité pour le développement de services complémentaires. De plus, ils doivent être pensés selon les normes d'accessibilité PMR.

- **Les horaires d'ouverture** : il faut inclure le temps de préparation et de tenue du magasin. Il pourrait y avoir un modèle mixte avec une journée consacrée à la réception des marchandises et la mise en rayon et une journée consacrée à l'inventaire et l'organisation. A cela pourrait s'ajouter une journée de préparation des commandes pour les livraisons à domicile ou la mise en place d'une épicerie itinérante. L'exemple de l'épicerie du CASIM est intéressant : l'épicerie est ouverte tous les jours mais le lundi et le vendredi, elle est fermée au public.

- **L'itinérance** : la mise en place d'un projet d'itinérance doit reposer sur le choix de s'adresser à des personnes isolées géographiquement, à mobilité réduite, ... il doit s'articuler avec le portage de repas qui intervient davantage sur des publics en perte d'autonomie. On peut poser trois modèles principaux pour l'épicerie itinérante :

• **Modèle 1** : mise en place d'un camion aménagé (modèle food truck, peut-être avec un rayon frais) : solution intéressante mais coûteuse

• **Modèle 2** : livraison à domicile avec prise de commandes en amont sur un catalogue (site web ?)

• **Modèle 3** : utiliser un lieu communautaire (Nîmes, Avignon, Toulon,...) pour mettre en place une boutique éphémère au moment des fêtes. Cela peut être l'occasion de recevoir des familles et bénéficiaires potentiels par des bénévoles/travailleurs sociaux.

Dans tous les cas, il faut se poser la question du mode de paiement : à l'épicerie itinérante ou en amont pour éviter la mise en place d'une caisse ?

LES SOLUTIONS EN SYNTHÈSE :

Un lieu pensé en termes d'accessibilité : l'épicerie doit être installée dans un lieu permettant l'accessibilité PMR mais aussi permettant une circulation aisée entre les rayons. Il doit se composer d'un espace de vente, d'un espace de stockage et d'espaces annexes pour mettre en place des services complémentaires.

Une organisation adaptée : l'organisation du travail doit intégrer des temps dédiés de réception des produits et de mise en rayon ainsi que d'inventaires, durant lesquels l'épicerie sera fermée au public.

Une épicerie itinérante : trois options : un camion aménagé qui parcourt les endroits reculés avec un achalandage optimisé, un parcours de livraisons à domicile avec des commandes effectuées en amont et l'utilisation de centres communautaires ou d'espaces dédiés pour installer une épicerie temporaire durant les fêtes.

CONCLUSION DE LA PREMIÈRE JOURNÉE :

Grâce aux ateliers de l'après-midi, des solutions concrètes ont été envisagées pour penser l'épicerie solidaire. La journée de mardi sera consacrée à l'approfondissement et la validation de ces solutions.

SYNTHÈSE DU PREMIER JOUR

L'intervention initiale d'ANDES a permis d'ouvrir le champ des possibles.

En effet, ANDES propose un cadre d'adhésion en apparence contraignant (respect de la charte nationale, logiciel ESCARCELLE, reporting,...).

Pour autant, plusieurs pistes sont laissées ouvertes :

- Le logiciel ESCARCELLE n'est pas absolument obligatoire. Il faut en revanche disposer d'un logiciel qui permet d'assurer le reporting.
- ANDES propose des fruits et légumes en livraison sur point de vente. Ce service n'est pas réservé aux adhérents. Les adhérents bénéficient en revanche d'un tarif préférentiel.
- ANDES accompagne les épiceries pour obtenir des subventions : CNES, subvention d'investissement, subventions locales, ...

Par ailleurs, l'intervention de Jean-Louis Ghouzi a permis de poser le cadre des contraintes et des opportunités en termes de logistiques et des coûts associés. Les volumes d'achat sur un nombre restreint de référence permettra toujours d'obtenir de meilleurs tarifs qu'un moindre volume sur un nombre élargi de références.

Ces éléments viennent appuyer le travail mené depuis le 11 juin par trois groupes de travail :

- La relation fournisseurs et les achats
- Le circuit logistique
- La relation bénéficiaires

Afin d'approfondir la réflexion de ces groupes, six ateliers ont été menés qui ont abouti à des solutions concrètes :

Atelier 1 : D'un modèle de gratuité à un modèle de transaction économique

Rendre le bénéficiaire acteur de son parcours
Répondre aux besoins du « client »
Recruter des bénévoles

Atelier 2 : Un catalogue de références commun

Un catalogue restreint de références
Des références par typologie
Favoriser les circuits courts

Atelier 3 : Mutualiser et valoriser le don en nature

Accepter les dons en nature qui répondent aux besoins des bénéficiaires
Nommer un coordinateur national
Envisager un lieu de stockage

Atelier 4 : une carte bénéficiaire

Une carte fidélité
Une carte qui assure le lien avec le service social d'orientation
Un logiciel de gestion de caisse qui assure la gestion des paramètres de la carte ainsi que la conformité RGPD

Atelier 5 : Valoriser l'image de l'épicerie solidaire

Penser la marque
Des services complémentaires
Une amplitude horaire élargie
Communiquer sur la pertinence du modèle

Atelier 6 : Accessibilité et itinérance de l'épicerie solidaire

Un lieu pensé en termes d'accessibilité
Une organisation adaptée
Une épicerie itinérante

Les solutions envisagées durant ces ateliers nécessitent d'être approfondies pour aboutir à des plans d'action harmonisés et prêts à déployer.

Pour cela, sept ateliers questionneront ces solutions durant la matinée en vue d'une restitution en fin de matinée :

Atelier 1 : le rôle des bénévoles

(participants : Guy Saada, Chantal Alimi, Marie-France Lévy, Jonas Belaïche)

Atelier 2 : le circuit des commandes

(participants : Nathalie Ostrowiak, Paul Benichou, Kevin Bensimon, Michel Malat)

Atelier 3 : Les guichets d'orientation

(participants : Johanna Lévy, Diana Attia, Sarah Miguel, Sophie Hirsch, Ruth Cardoso)

Atelier 4 : Une carte mutualisée

(participants : Madeleine Bitton, Jessica Lévy, Jessy Nakache, Laurent Taïeb)

Atelier 5 : Solliciter les pouvoirs publics

(participants : Laurent Gradwohl, Geneviève Saada, Rogeer Fajnzylberg, Richard Odier)

Atelier 6 : Le lien social : rencontrer les communautés

(participants : Anaël Blum, Myriam Franck, Roseline Marquès)

Atelier 7 : Les services complémentaires

(participants : Jessica Dray, Viviane Eskenazi, Solène Borgnis)



DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Atelier 1 : Le rôle des bénévoles :

Quatre postes-clés ont été définis pour formaliser le rôle des bénévoles au sein d'une épicerie solidaire :

- **Mise en place et manutention** : recevoir les commandes, les stocker ou les mettre directement en rayon, assurer les rotations (mettre les produits à DLC proche en premier sur le rayon), ... C'est un poste qui nécessite des bénévoles capables de porter des charges lourdes pendant plusieurs heures.
- **Accueil et distribution/accompagnement** : accompagner le bénéficiaire dans son parcours d'achat, soit individuellement, soit collectivement (un bénévole pour trois bénéficiaires par tranche de 30 minutes). C'est un poste qui exige un savoir-être important (empathie, rigueur,...) mais aussi une réelle assiduité pour garantir les prises de rendez-vous des bénéficiaires
- **Livraisons** : réaliser le parcours de livraisons pour distribuer les produits aux personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie. C'est un poste qui exige la détention d'un permis de conduire mais aussi une capacité d'écoute. En effet, il ne s'agit pas seulement de livrer un colis mais aussi d'en profiter pour porter un lien social, pour s'enquérir de l'état de la personne, ...
- **Animation d'ateliers** : selon les compétences et les appétences des bénévoles, des ateliers peuvent être mis en œuvre autour de l'épicerie (voir l'atelier sur les services complémentaires). C'est un poste qui exige des connaissances pour mettre en œuvre l'atelier en question mais aussi un sens de l'écoute et de l'approche individualisée pour répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires.

Comment attirer et fidéliser les bénévoles ?

Pour s'engager, les bénévoles doivent avoir une visibilité sur la réalisation de leur mission. Pour cela, il est nécessaire :

- D'établir un planning de présence prévisionnel sur plusieurs mois (6 mois ?)
- D'organiser un processus de remplacement en cas d'impossibilité d'assurer sa permanence
- Créer des fiches de mission pour garantir le rôle de chaque bénévole (éventuellement en faisant tourner les bénévoles sur les différentes missions)
- Garantir des formations régulières sur le fonctionnement de l'épicerie solidaire

Par ailleurs, les bénévoles doivent trouver un intérêt social à réaliser leurs missions. Il faut donc garantir des moments de convivialité et de rencontre entre les bénévoles afin qu'ils fassent connaissance et apprécient travailler ensemble.

Atelier 2 : Le circuit des commandes

Afin de mettre en place des plans d'action immédiats, un calendrier prévisionnel a été associé aux actions à mener :

- **Début novembre 2021** : envoi de la liste des références aux épiceries solidaires (expérimentation sur 33 ou 37 références)
- **Mi-novembre 2021** : retour des quantités par référence par épicerie. Création de listes complémentaires si références manquantes.
- **De mi-novembre à fin décembre 2021** : Phase de sourcing et négociation par la personne référente sur ce sujet (Nathalie Ostrowiak, FSJU).
- **Début 2022** : Compte-rendu des résultats aux différentes épiceries
- **Mi-janvier 2022** : Engagement des épiceries sur les références envisagées. Mise en place des accords sur les commandes.
- **Début février 2022** : Confirmation des commandes aux fournisseurs et mise en place des cadenciers de commande.

Il n'y a pas d'obligation d'engagement sur des références mais plus on massifie les volumes et plus on peut négocier de remises. Cela passera aussi par une réduction du nombre de fournisseurs (voir l'intervention de Jean-Louis Ghouzi à ce sujet)

Par ailleurs, garantir un bon circuit des commandes doit se faire par la rédaction d'un cahier des charges à valider avec les fournisseurs sur au moins trois aspects :

- La DLC des produits livrés
- Le respect des quantités engagées et livrées
- Le respect des références commandées et des délais de livraison.

Afin de faciliter la négociation, le FSJU peut proposer des contreparties en termes de communication, notamment pour mettre en avant l'engagement solidaire des fournisseurs. Cela peut passer par des insertions d'encarts publicitaires dans les supports gérés par le FSJU (ex : Communautés Nouvelles diffusé à 15 000 exemplaires)



Atelier 3 : Les guichets d'orientation

L'épicerie solidaire est un dispositif qui doit s'adosser à l'évaluation en amont d'une situation par un travailleur social. C'est donc le travailleur social qui validera l'orientation du bénéficiaire vers ce dispositif pour un temps et un objectif donnés.

Dès lors, il est possible de définir un outil d'évaluation commun partagé par les travailleurs sociaux qui orienteront les bénéficiaires vers les différentes épiceries (par exemple le calcul du reste à vivre).

Pour établir un tel outil, il faut prendre en compte plusieurs paramètres :

- **Orientation avec ou sans aide financière :** si l'orientation se fait sans aide financière, elle peut concerner des classes moyennes inférieures qui bénéficieront des tarifs de l'épicerie sans peser financièrement sur le modèle. Si l'orientation se fait avec une aide financière (tarif inférieur au seuil de revente à perte, aide financière complémentaire de type bons d'achat,...), alors elle doit concerner uniquement des familles en difficulté dont les critères auront été préalablement définis collectivement.

- **Typologie des situations rencontrées :**

Situations sociales qui n'évolueront pas ou peu :

par exemple : un couple de retraités bénéficiant du minimum vieillesse. Dans ce cas, on peut définir un délai à l'accompagnement, par exemple six mois renouvelables, tout en sachant qu'il sera renouvelé. Ce serait surtout l'occasion de fixer une échéance régulière pour faire le point avec les bénéficiaires.

Situations de détresse chroniques : par exemple, une personne seule qui alterne des périodes d'emploi peu rémunéré et de chômage. Dans ce cas, il faut évaluer la situation et proposer un soutien ponctuel assorti d'un projet d'accompagnement pour tenter d'améliorer plus durablement la situation.

Situations de crises temporaires ou liées à des événements spécifiques : par exemple, une personne qui perd son emploi à cause de la crise sanitaire ou qui perd son conjoint et voit ses revenus diminuer brutalement. Dans ce cas, il faut évaluer la situation afin de proposer une aide conséquente mais une orientation ponctuelle. Cela peut aussi être le cas lors des fêtes juives où des personnes pourront être orientées uniquement pour ce motif.

D'une manière générale, il faut définir les modalités de l'orientation de manière tripartite (association d'action sociale, épicerie solidaire et bénéficiaire). Cela repose sur trois aspects :

- La durée de l'accès à l'épicerie (période éventuellement renouvelable une ou plusieurs fois)
- Le montant de la participation à moduler (de la gratuité ou d'une participation symbolique à x% de la valeur marchande du bien. Le point d'équilibre étant le prix coûtant qui, s'il ne permet pas de réaliser de marge assurant l'équilibre de gestion de l'épicerie, garantit au moins que le produit n'est pas « subventionné » par l'épicerie)

- Le support d'accès à l'épicerie (qui peut prendre la forme d'une carte bénéficiaire)

Toutes ces modalités doivent être formalisées dans le document individuel de prise en charge (DIPEC) du bénéficiaire.

A noter : la gestion de l'urgence peut prendre un autre biais : le bénéficiaire pourrait se présenter directement à l'épicerie pour obtenir un premier panier, en contrepartie duquel il s'engage à s'adresser au travailleur social référent pour formaliser son orientation.

Atelier 4 : Une carte mutualisée

Il n'est pas certain qu'une carte mutualisée soit intéressante de prime abord. Cela pose surtout la question du logiciel commun de gestion.

En revanche, on doit penser un modèle commun dont la carte sera l'outil d'expression pour les bénéficiaires.

Ainsi, la carte bénéficiaire contiendra les informations d'identité (patronyme, photo du bénéficiaire,...) mais aussi les informations liées à l'orientation (nom de l'organisme qui a orienté le bénéficiaire, % de remise applicable, composition familiale,...).

Bien entendu, ces critères devront être conformes aux règles RGPD.

Une telle carte présente de nombreux avantages :

- Suivi chiffré de la consommation des clients : permet de mieux anticiper les commandes et les stocks, d'établir des statistiques à des fins de reporting auprès des financeurs,...
- Orientation diététique et nutritionnelle : en fonction des produits achetés, émission en caisse de fiches diététiques, cuisine,...
- Responsabilisation du bénéficiaire : l'accès à l'épicerie se ferait sur présentation de la carte.

Concrètement, le fonctionnement de cette carte implique plusieurs paramètres :

- Il s'agit d'une carte personnelle et nominative par foyer. Le montant à dépenser par période (semaine, mois,...) est plafonné
- La carte pourrait être utilisée par un référent tiers sur autorisation écrite du détenteur pour les personnes en perte d'autonomie
- La carte contiendrait un paramétrage du pourcentage de remise à effectuer en caisse.

D'une manière générale, ce fonctionnement repose sur le respect du cadre partenarial que les épiceries ont avec les associations d'action sociale. Tout détenteur d'une carte donnant accès à l'épicerie doit ainsi avoir bénéficié d'une orientation par les travailleurs sociaux partenaires. Toute exception (urgence, perte de carte,...) doit relever d'une situation exceptionnelle dont la régularisation auprès du travailleur social intervient dans les meilleurs délais.

Atelier 5 : Solliciter les pouvoirs publics

La recherche de subventions auprès des pouvoirs publics peut se faire à quatre niveaux, chaque niveau offrant des perspectives de financement sur un ou plusieurs aspects de l'épicerie :

- **Premier niveau : l'Etat**

L'Etat participe activement au financement de la vie associative, en particulier via la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS). Une ligne budgétaire est spécifiquement dédiée aux épiceries solidaires : le Crédit National pour les Epiceries Solidaires (CNES) géré par ANDES (voir introduction au séminaire par ANDES). Il est possible d'aller chercher des financements complémentaires sur certains aspects de l'épicerie comme le financement des aménagements nécessaires aux normes d'accessibilité, les ateliers de prévention comme l'éducation à la nutrition, les sujets de santé,... C'est dans cette optique que la labellisation du réseau a un intérêt (ANDES, FSJU). Le FSJU peut aller chercher les subventions auprès de l'Etat pour le réseau des épiceries solidaires.

- **Deuxième niveau : la Région**

Les Régions peuvent être sollicitées pour financer certains aspects qui mettent en valeur des acteurs régionaux comme la mise en place de circuits courts qui valorisent les producteurs locaux. Elles peuvent également participer au financement de formations des populations sur les problématiques alimentaires. Le Délégué régional FSJU peut ainsi venir en appui du responsable de l'épicerie locale pour solliciter le Conseil Régional.

- **Troisième niveau : le Département/la métropole**

Du fait de leur compétence en matière sociale, les départements peuvent être sollicités sur le financement du projet social de l'épicerie. Cela peut prendre la forme d'une convention pluriannuelle portant sur le financement du modèle ou sur l'engagement d'accompagnement d'un nombre de bénéficiaires. Par ailleurs, le département peut être sollicité sur la mise en place d'une épicerie solidaire itinérante. Le Délégué régional FSJU peut ainsi venir en appui du responsable de l'épicerie locale pour solliciter le Conseil Départemental.

- **Quatrième niveau : la mairie**

Les mairies sont compétentes pour accompagner les bénéficiaires dans leur parcours social via les CCAS. Elles peuvent donc être sollicitées pour soutenir l'accompagnement des bénéficiaires qu'ils suivent. Ne pas hésiter à mettre en avant l'implication de nombreux bénévoles autour de l'épicerie solidaire car les mairies sont sensibles à la dimension citoyenne locale qu'impulsent les projets sociaux. Les bénévoles peuvent d'ailleurs participer à la sollicitation de subventions municipales, au même titre que le responsable de l'épicerie et que le Délégué régional FSJU.

Solliciter les subventions des pouvoirs publics impose de montrer la démarche professionnelle et républicaine qui anime notre engagement. Il faut donc rappeler que notre action s'inscrit dans un cadre laïc pour éviter les accusations de communautarisme qui nous exclurait des demandes de subventions ; mais aussi rappeler la rigueur du fonctionnement de nos gouvernances et notre transparence en matière comptable et fiscale. Enfin, il faut montrer que l'on respecte toutes les règles en matière de légalité du circuit des produits (normes sanitaires, ventes réglementaires, ...), mais aussi de sécurité des locaux (sécurité incendie, normes ERP, accessibilité PMR, ...)

Atelier 6 : Le lien social – rencontrer les communautés

La mise en place d'épiceries solidaires itinérantes doit permettre d'aller à la rencontre de communautés éloignées ou moins structurées. Cela doit être envisagé comme des événements périodiques pour détecter des situations sociales difficiles et mieux les accompagner.

En amont de la rencontre, plusieurs éléments préparatoires peuvent être mis en œuvre :

- Un plan de communication dans les médias communautaires (journaux, radio,...) afin de donner de l'ampleur au rendez-vous et s'assurer que le maximum de personnes concernées viendront.
- Une identification des bénéficiaires ou bénéficiaires potentiels grâce aux référents locaux des petites communautés (présidents de communautés, associations locales, étudiants, ...)
- Une prise de contact préalable avec une personne de confiance ou un travailleur social local

Ces étapes permettront de déterminer les besoins locaux (nombre de bénéficiaires, degré de précarité, ...) et de définir la périodicité de la venue de l'épicerie solidaire itinérante. Dans cette perspective, une prise de rendez-vous avec les bénéficiaires peut être organisée.



Atelier7 : Les services complémentaires

La réflexion mise en place durant cet atelier repose sur le fait que l'épicerie solidaire n'est pas qu'un lieu d'aide alimentaire mais un véritable lieu de vie sociale qui propose plusieurs services complémentaires pour accompagner les bénéficiaires dans la résolution de leurs difficultés. Ces services s'articulent autour de six thématiques :

• L'estime de soi :

Les services proposés pour renforcer l'estime de soi vont de la mise en valeur esthétique de soi à l'accompagnement vers l'emploi. De nombreux ateliers peuvent ainsi être déployés :

- Atelier coiffure/esthétique/relooking
- Atelier d'aide à l'élaboration d'un CV
- Atelier de coaching/préparation à l'entretien d'embauche

• L'alimentation

Les bénéficiaires de l'épicerie solidaire viennent d'abord pour une aide alimentaire. C'est l'occasion de proposer plusieurs services complémentaires autour de l'alimentation :

- Atelier cuisine
- Atelier anti-gaspillage
- Atelier diététique
- Atelier de gestion budgétaire

• Les problématiques étudiantes

Pour les étudiants, il est très difficile de franchir la porte d'un service social classique. D'une part parce qu'une partie des dispositifs ne les concernent pas (RSA = plus de 25 ans par exemple) et d'autre part, parce que cela les oblige à accepter l'idée de leur précarité, ce que beaucoup refusent d'admettre. L'épicerie solidaire serait alors une porte d'entrée pour permettre une première rencontre avec la mise en place d'une permanence sociale en service complémentaire.

Par ailleurs, d'autres services à destination des étudiants pourraient être mis en place comme une salle de sport itinérante ou un lieu de convivialité. Cela pourrait être expérimenté en lien avec les permanences locales de l'UEJF par exemple.

• Les problématiques familiales

Lorsque des familles viennent à l'épicerie, elles doivent pouvoir trouver des services complémentaires qui les accompagnent sur d'autres problématiques que l'aide alimentaire. Pour cela, des ateliers centrés sur les questions familiales peuvent être envisagés :

- Ateliers d'aide à la scolarité
- Atelier d'aide à la parentalité
- Atelier prévention et gestion des réseaux sociaux
- Ateliers culturels, sportifs, ...

• Les problématiques liées au grand âge

L'épicerie solidaire peut aussi être un lieu de rencontre intergénérationnelle avec des ateliers spécifiques organisés pour favoriser ces rencontres et les animer autour de différentes thématiques (transmission, tutorat, échange de services, ...). Spécifiquement à destination des publics en perte d'autonomie

• Les opérations spéciales

L'épicerie solidaire peut également être dynamisée par la mise en place d'opérations spéciales qui viennent répondre à des problématiques saisonnières :

- Vêtements chauds et couettes à l'approche de l'hiver
- Fournitures scolaires à la rentrée
- Matériel divers : ventilateurs, chauffages, petit électro-ménager (PEM), ...

Ces opérations spéciales peuvent alors prendre la forme d'une braderie (vente à prix symbolique) ou d'un événement festif durant lequel les produits seront donnés aux bénéficiaires.

Afin de mettre en place ces services complémentaires, un bénévole devrait être nommé coordinateur spécifique afin de mettre en place et suivre un planning mais aussi s'assurer que les bénévoles ou professionnels qui assureront ces services le respectent. Ce coordinateur veillerait également à la qualité de l'accueil des bénévoles comme des bénéficiaires.

Au niveau RH, ces services nécessiteraient des compétences spécifiques. Plusieurs pistes à explorer pour les obtenir :

- Des bénévoles formés à ces compétences
- Des professionnels extérieurs (psychologues, AS, ...)
- Des étudiants
- Des partenariats entreprises (bénévolat RSE, mécénat de compétences, ...)

SYNTHÈSE DU SÉMINAIRE ET PERSPECTIVES

Ce séminaire a permis à près de 40 professionnels de l'action sociale représentant 12 associations œuvrant dans toute la France de réfléchir ensemble à la thématique des épicerie solidaire, tant dans les objectifs visés que dans l'optimisation du fonctionnement et les pistes de mutualisation. Bien plus, durant ce séminaire, des professionnels qui ne se connaissaient pas toujours ont bâti un modèle global d'orientation des bénéficiaires et de partenariats institutionnels ou chaque association contribue au succès du service rendu aux bénéficiaires. Les ateliers de travail ont permis de surmonter des obstacles que chaque association seule ne saurait résoudre et, outre les enjeux opérationnels, c'est la dynamique initiée qui doit retenir notre attention.

En effet, la dynamique de travail ne s'arrête pas à ces deux jours de séminaire. Plusieurs groupes vont continuer à travailler sur les possibilités de mutualisation et d'harmonisation des pratiques, notamment :

- **Un groupe de travail sur la mutualisation des références principales** : une première expérimentation en termes d'achat et de massification des volumes sera tentée sur le premier semestre 2022
- **Un groupe de travail sur l'harmonisation du circuit d'orientation des bénéficiaires** : l'objectif est de parvenir à formaliser les partenariats entre associations d'action sociale et associations gestionnaires d'épicerie pour garantir une orientation harmonisée des bénéficiaires
- **Un groupe de travail sur les services complémentaires** : formaliser les services prioritaires que devrait comporter une épicerie solidaire.
- **Les Délégués Régionaux du FSJU restent à la disposition des associations pour les accompagner dans leur recherche de subventions** (publiques ou privées).

Afin de faire le bilan des actions menées et de renforcer les partenariats en cours, les participants au séminaire actent le fait de reprogrammer une rencontre à l'horizon 12-18 mois, soit courant du premier semestre 2023.



CONCLUSION DU SÉMINAIRE

par **Richard Odier, Directeur Général du FSJU**

Ce séminaire s'inscrit pleinement dans l'action fédératrice du FSJU. Les expertises communautaires doivent se réunir pour penser ensemble les modèles les plus efficaces afin de répondre aux besoins des personnes en difficultés. L'épicerie solidaire est, à cet égard, emblématique : il ne s'agit pas d'une simple épicerie mais d'une réponse à des situations sociales complexes qui exigent tant le respect de la dignité des bénéficiaires que leur participation même symbolique à l'accompagnement qui leur est proposé. Cette exigence nécessite une bonne coordination des expertises de terrain.

Après deux ans de travail, le FSJU a obtenu le label IDEAS qui certifie, par le respect de 92 points de contrôle :

- Une gouvernance au service du projet associatif
- Un suivi stratégique des actions déployées
- Une utilisation transparente et efficace des dons et des subventions

Ce label n'est pas obtenu à vie mais oblige le FSJU à s'inscrire dans cette rigueur professionnelle qui doit être partagée avec ses partenaires : enjeux méthodologiques, évaluation des partenariats, ... De fait, le soutien financier du FSJU n'est qu'un aspect du soutien qu'il peut apporter aux associations. De la veille juridique à l'ingénierie de projet, il soutient en effet le tissu associatif sur la structuration et la reconnaissance des réponses portées par chacun tant vis-à-vis de l'Etat et du cadre réglementaire que vis-à-vis des acteurs nationaux et des financeurs privés.

A cet égard, depuis l'Appel national pour la Tsedaka 2019, des fonds ont été sécurisés pour soutenir les projets répondant au parcours d'assistance du bénéficiaire. En travaillant sur le modèle de l'épicerie et en inscrivant ce dispositif dans un cadre général d'orientation des bénéficiaires, les participants à ce séminaire ont contribué à enrichir les solutions offertes dans ce parcours d'assistance et leur déploiement pourra à ce titre bénéficier d'un soutien financier du FSJU.

Bien plus, ce séminaire a permis de mettre en lumière l'importance de penser des dispositifs complémentaires tels que la mise en place d'ateliers éducatifs sur la cuisine et la diététique afin de promouvoir les effets positifs d'une alimentation saine sur la santé.

Afin de se donner les moyens de ses ambitions, la sensibilisation de la population au bénévolat est un enjeu majeur. Aujourd'hui, le cadre légal permet de comptabiliser le bénévolat dans les effectifs déployés par une association et d'ouvrir des droits à la formation (CPF) pour les bénévoles. Nous pourrions aller plus loin en étant force de proposition pour importer par exemple le modèle israélien qui garantit la reconnaissance du bénévolat dans la carrière professionnelle.

Enfin, il est important de rappeler que le monde associatif est en pleine mutation et affecté par l'évolution du cadre légal, notamment sous trois aspects :

- La loi sur la territorialité des libéralités hors Union Européenne (2018)
- La réforme comptable des associations (2018 avec effet en 2020)
- La loi sur les séparatismes dite loi Darmanin (2021 avec effet en 2022)

Nous avons donc une responsabilité collective de rigueur dans la gestion de nos associations afin de promouvoir au mieux la pertinence des solutions que nous bâtissons.

LE GIC EN BREF

LE PROJET DANS LE TEMPS :

11 juin 2021 : 16 professionnels représentant les principaux Centres d'Action Sociale Israélite de France se réunissent pour poser les bases d'une réflexion commune sur les épiceries solidaires. Trois groupes de travail sont formés : sur les achats, sur la logistique et sur la relation aux bénéficiaires.

Juillet-octobre 2021 : les groupes de travail se réunissent deux à trois fois pour définir les problématiques et esquisser des solutions.

18 octobre 2021 : la restitution des groupes de travail aboutit à l'étude des solutions proposées à travers six ateliers.

19 octobre 2021 : le travail mené la veille se transforme en engagements concrets à travers sept axes de mutualisation et de progression :

- Le rôle des bénévoles
- Le circuit des commandes
- Les guichets d'orientation
- La carte bénéficiaire
- La sollicitation des pouvoirs publics
- L'itinérance : rencontrer les communautés
- Les services complémentaires

Novembre 2021 : une expérimentation d'achats mutualisés sur un catalogue commun de référence est lancée.

A partir de janvier 2022 : des groupes de travail ad hoc poursuivent la réflexion et font vivre la mise en œuvre des solutions proposées durant le séminaire.

Premier semestre 2023 : un bilan à 12-18 mois est mené pour mesurer l'impact des solutions mises en œuvre et l'efficacité optimisée par la mutualisation et la coordination des actions.

LES RÉFÉRENTS :

Pour les axes de travail suivants, un référent suit l'avancée des solutions et de leur mise en œuvre :

- Mutualisation des achats : Nathalie Ostrowiak (FSJU)
- Circuit et modalités d'orientation des bénéficiaires : Sophie Hirsch (ASJ)
- Formalisation du rôle des bénévoles : Diana Attia (Réseau Ezra)
- Carte bénéficiaire : Carole Bensegnor (Lev Tov)
- Itinérance : Laurent Taieb (FSJU Sud-Ouest)

La direction de l'action sociale du FSJU se tient à la disposition de l'ensemble des partenaires pour faire avancer la mise en œuvre des solutions opérationnelles sur le terrain :

- Sandrine Zena : directrice du département Action Sociale du FSJU
- Fabien Azoulay : Directeur Général Adjoint du FSJU en charge des solidarités



PARTICIPANTS

| NOM & PRÉNOM | ASSOCIATION |
|--------------------|-----------------------------|
| Candice Loth | ANDES |
| Aymeric Poizat | ANDES |
| Sophie Hirsch | ASJ |
| Marie-France Lévy | Paniers du cœur |
| Ruth Cardoso | CASIL |
| Jessica Dray | CASIL |
| Solène Borgnis | CASIM |
| Sarah Miguel | CASIM |
| Myriam Sobol | CASIM |
| Maxime Koniczny | CASIP-COJASOR |
| Jessica Lévy | CASIP-COJASOR |
| Johanna Lévy | CASIP-COJASOR |
| Roger Fajnzylberg | Elu FSJU |
| Michel Malat | Elu FSJU |
| Paul Benichou | Epicerie du cœur |
| Myriam Franck | Epicerie du cœur |
| Geneviève Saada | Epicerie du cœur |
| Guy Saada | Epicerie du cœur |
| Fabien Azoulay | FSJU |
| Sandrine Zena | FSJU |
| Richard Odier | FSJU |
| Nathalie Ostrowiak | FSJU |
| Jonas Belaïche | FSJU - Auvergne-Rhône-Alpes |
| Viviane Eskenazi | FSJU - Auvergne-Rhône-Alpes |
| Laurent Gradwohl | FSJU - Grand-Est |
| Anael Blum | FSJU - Grand-Est |
| Elsa Charbit | FSJU - Marseille-Provence |
| Benjamin Sitbon | FSJU - Marseille-Provence |
| Laurent Taieb | FSJU - Sud-Ouest |
| Chantal Alimi | CASIT |
| Roseline Marquès | CASIT |
| Jessy Nakache | FSJU - Nice - Côte d'Azur |
| Carole Bensegnor | Lev Tov |
| Sigal Schando | Lev Tov |
| Madeleine Bitton | Maavar Sarcelles |
| Kevin Bensimon | Maavar Sarcelles |
| Diana Attia | Réseau Ezra |

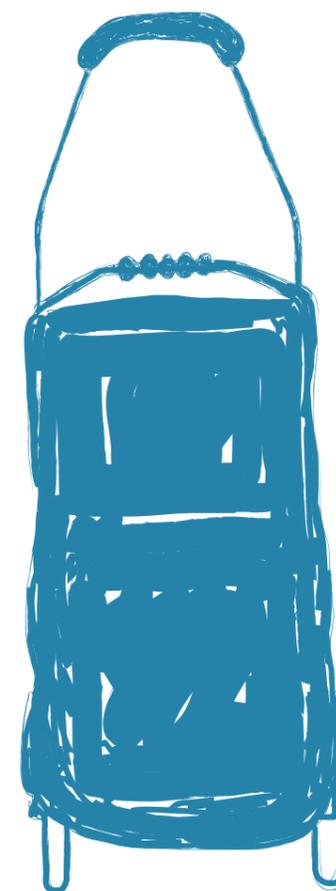
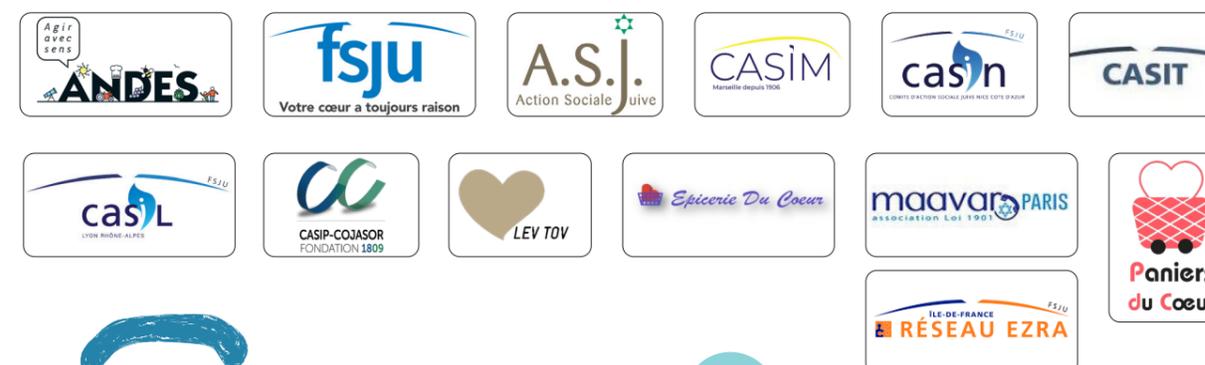
REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier chaleureusement les participants à ce GIC, en particulier les personnes ressources qui ont éclairé les réflexions par leur expertise : Jean-Louis Ghouzi, ancien directeur de la franchise Franprix/Leaderprice et de plus de 140 magasins en France, Aymeric Poizat, Responsable du développement des épiceries solidaires chez ANDES et Candice Loth, chargée de création des épiceries solidaires chez ANDES.

Nous remercions l'ensemble des partenaires associatifs qui se sont joints à cette réflexion : l'ASJ, les Paniers du Cœur, l'Epicerie du Cœur, Lev Tov, le CASIN, le CASIT, le CASIM, le CASIL, la Fondation Casip-Cojasor, Maavar, le Réseau Ezra, la direction de l'action sociale du FSJU, les délégations régionales du FSJU ainsi que les élus de la commission sociale du FSJU.

Nous remercions également ceux qui ont permis l'organisation de ce séminaire : Brigitte Malka pour la logistique, Jonas Belaïche et ses équipes pour l'accueil dans les locaux de la délégation régionale Auvergne-Rhône-Alpes du FSJU et Rudy Saada pour la prise de notes.

NOS PARTENAIRES





FSJU

39, rue Broca • Paris 5^e • 01 55 43 11 20 • b.malka@fsju.org