

## SYNTHESE

### **A votre avis, quelles améliorations devrait-on apporter au fonctionnement actuel des épiceries pour**

#### **1. mieux répondre aux besoins/attentes des bénéficiaires en termes d'horaire d'ouverture, de fréquence par semaine,...**

Les heures d'ouverture et la fréquence par semaine semble être adaptée aux besoins des usagers (à savoir 1 ou 2 demi-journée selon la fréquentation de l'antenne)

#### **2. mieux répondre aux besoins/attentes des bénéficiaires en termes de produits proposés**

Dans 3 épiceries sociales sur 4, les usagers viennent à l'ES pour compléter leur colis alimentaire. Des réductions supplémentaires peuvent être attribuées à certains usagers selon leur situation.

A Roux, un panier hebdomadaire est proposé aux usagers. Le contenu de ce panier est constitué par des usagers « coopérateurs » (*question Michèle: autre choix que le panier??*). Les bénéfices des ventes du « vestiaire » sont réinvestis dans l'ES.

Les produits proposés dans les ES le sont sur base d'une liste d'une centaine de produits et le choix se porte sur les produits qui « partent » le mieux (ce choix peut évoluer au cours du temps selon l'origine des usagers), parfois en concordance avec le contenu des colis alimentaire (*question supplémentaire Michèle: quand et comment connaissez vous le contenu des colis alimentaire??*)

Autre frein au changement de choix des produits, les usagers sont réticents à goûter des produits qu'ils ne connaissent pas.

Les usagers préfèrent les plats préparés car ne se voient pas cuisiner; ne savent pas forcément cuisiner ces aliments (mêmes aliments courants); pensent que les plats cuisinés coutent moins chers que l'achat des ingrédients séparément.

Les besoins et attentes des usagers s'identifient par le choix des aliments dans ES; par contacts informels; RV avec AS.

Les locaux où se situent les ES semblent, partout, assez exigu. Le manque d'appareil de stockage (frigo et surgélateur) ne permet pas de proposer des produits frais (*produits laitiers et matières grasses*).

L'achat de fruits et légumes semble difficile compte tenu de l'impossibilité de stocker (*remarque Michèle: or certains ES ne sont ouvertes qu'un seul jour/semaine*)

#### Nombre bénéficiaires :

A Roux, le nombre de bénéficiaires tourne autour de 40/semaine dont 10 coopérateurs actifs

A Charleroi, extrêmement variable, en moyenne 10 bénéficiaires/semaine soit 30 familles/semaine.

A Gosselies, entre 30 et 60 par semaine. Variable selon la période de l'année (par exemple forte affluence avant les fêtes et avant les vacances).

A Courcelles, en moyenne 50 familles/semaine soit environ 120 à 130 dossiers pour la banque alimentaire.

## REPONSES COMPLETES

### A votre avis, quelles améliorations devrait-on apporter au fonctionnement actuel des épiceries pour

N° du répondant	1.1. En termes d'horaire d'ouverture, de fréquence par semaine, de produits proposés, ...
Courcelles	<p>Épicerie sociale, banque alimentaire et le vestiaire ont le même horaire, à savoir le mardi matin et après-midi – sans RV.</p> <p>Cet horaire semble convenir aux bénéficiaires et leur permet de compléter leur colis alimentaire par les produits disponibles dans l'ES. (environ 120 à 130 colis/mois sont distribués /mois)</p> <p>Les bénévoles disposent d'une farde reprenant les noms des bénéficiaires disposant de la réduction de 20% pour l'ES.</p>
Charleroi	<p>L'épicerie sociale, la banque alimentaire et le vestiaire sont ouverts le jeudi PM. (90% des gens viennent pour le colis qu'ils complètent également par les produits de l'épicerie).</p> <p>Il y a un tarif préférentiel pour certains bénéficiaires (accordé par l'AS en fonction du dossier) &gt; carte d'accès valable 3 mois (renouvelable). Si pas la carte, personne envoyée chez l'A.S. afin d'en obtenir une après entretien.</p> <p>Cet horaire semble convenir aux bénéficiaires.</p>
Gosselies	<p>Ouverture de l'ES et de la BA le mercredi matin et le vendredi matin. Lors de la première visite, les bénéficiaires reçoivent le colis d'urgence et l'AS décide de la suite en fonction du dossier.</p>
Roux	<p>Application d'un système « carte à points » = système de carte à « charger » en début de mois &gt; 1€ correspondant à 10 points &gt; « mise » de départ proposée : 20€ en début de mois. Ces euros sont « transformés » en points (ceci afin de marquer la différence avec « l'aspect magasin »).</p> <p>Fonctionnement est un peu différent des autres ES: A Roux, un panier (coût moyen de plus ou moins 7 ou 8 €) dont le contenu est réfléchi et validé par un groupe de bénévoles (dont des bénéficiaires) appelés les « coopérateurs actifs » est proposé chaque mercredi matin.</p> <p>Si l'un des bénéficiaire a une demande particulière ou une réclamation à faire par rapport au contenu du panier, il est invité à rejoindre le groupe des coopérateurs actifs.</p> <p>Si l'un des bénéficiaires réclame en cours de mois les sous qu'il a injecté sur sa carte (problème financier) ; possibilité de récupérer le solde.</p> <p>A Roux, on ne parle pas d'ES. mais de coopérative. Les usagers ne peuvent pas « faire leurs courses » à l'ES. comme au magasin, un panier d'une valeur d'environ 7 euros est distribué en échange de 50 points.</p>

Focus Group « amélioration du fonctionnement actuel des épiceries sociales »

	<p>Les bénéficiaires actifs, dit « coopérateurs actifs » se réunissent tous les lundis afin de déterminer les aliments qui seront dans le panier et ce sont eux qui vont faire les courses afin de les conscientiser malgré tout au prix dans les magasins.</p> <p>Les usagers connaissent bien les prix en magasin, ils font également un échange de leurs connaissances, estiment le prix des courses. Le système de carte leur permet également d'apprendre à investir chaque mois une certaine somme dans qqch d'élémentaire, à se projeter dans l'avenir, à gérer leur budget ==&gt; Il s'agit en réalité d'éducation permanente.</p> <p><b>Remarque Michèle &gt; Est-ce que ce système permet l'autonomisation des gens ? Qu'arrive t'il quand ils se retrouvent seuls face à la gestion de leur budget alimentaire ?</b></p> <p>Les achats pour le panier sont effectués par les bénéficiaires. Récemment réflexion du contenu du panier de Pâques &gt; éducation du consommateur.</p> <p>Les échanges de connaissances au niveau des prix des denrées alimentaires selon les différentes enseignes permet une conscientisation à la valeur de l'argent.</p>
<p>N° du répondant</p>	<p>1.2. Comment les produits proposés dans les ES sont-ils choisis?</p>
	<p><i>Réflexion générale &gt; Pas toujours le choix pour les produits des ES.</i></p> <p>Une liste de +/- 100 produits différents est proposé. Chaque E.S. sélectionne les produits qui se vendent le mieux dans son antenne. (la commande se fait 1 x par mois + courses supplémentaires à la semaine pour tout ce qui est produit frais (à la demande surtout et pour les colis alimentaire en priorité).</p> <p>Certains denrées s'écoulent beaucoup plus vite que d'autres selon l'origine des usagers(ex : Gosselies ; beaucoup de personnes africaines &gt; consomment beaucoup d'huile )</p> <p>Problème à Gosselies : locaux exigus et très peu de bénévoles</p> <p>Parfois certains produits ne s'écoulent pas car ils sont aussi contenus dans le colis alimentaire.</p> <p>Attention au roulement des stocks ... gestion parfois difficile !</p> <p>L'achat de fruits et légumes quasi impossible niveau stockage ! Sinon il n'y a pas de produits frais dans l'E.S.</p> <p>Avec le frais, difficulté aussi de voir où se les procurer pas cher.</p> <p>Avant à Gosselies il y avait des fruits et légumes frais car accord avec un maraicher mais il a fait faillite (pour un achat équivalent à 2.5€ ; les bénéficiaires paient 0.70 cents).</p> <p>Ce ne sont pas les initiatives qui manquent mais avec les moyens, tout n'est pas toujours possible ;</p>

Focus Group « amélioration du fonctionnement actuel des épiceries sociales »

	<p>Parfois, les produits proposés doivent l'être sous forme de recette sinon les gens sont réticents, ils ne se voient pas les cuisiner.</p> <p>Parfois obligé de « forcer » les gens à goûter et à acheter certains produits. Sans quoi ils se focalisent tjs sur les mêmes choses. Une dégustation de nouvelles saveurs est alors organisée (genre dégustation colruyt) afin d'ouvrir les usagers à de nouveaux aliments.</p> <p>En ce qui concerne les produits frais ; les bénévoles constatent que certains bénéficiaires ne les achètent pas car ils ne savent pas comment les préparer &gt; sont habitués aux plats préparés ! Pas seulement avec les légumes méconnus.</p> <p>A Roux ; lorsqu'ils proposent de nouveaux légumes dans les paniers , il proposent des fiches recettes pour donner des idées de préparation. Les ateliers culinaires vont bientôt reprendre.</p> <p><u>Nombre bénéficiaires :</u></p> <p>A Roux, le nombre de bénéficiaires tourne autour de 40 par semaine dont 10 coopérateurs actifs</p> <p>A Charleroi, extrêmement variable, dépend de la période de l'année et si c'est le début ou la fin du mois. Mais en moyenne 10 par semaine . environ 30 familles/semaine. Ca varie également selon la localisation de l'antenne, il y a plus de personnes au centre de Charleroi.</p> <p>A Gosselies, entre 30 et 60 par semaine. Dépend également de la période de l'année (par exemple forte affluence avant les fêtes et avant les vacances).</p> <p>A Courcelles, environs 120 à 130 dossiers pour la banque alimentaire (En moyenne 50 familles/semaine) <i>on entend par dossiers : familles, familles monoparentales, isolés, ...</i></p> <p>Les bénéficiaires pensent souvent « premier arrivé premier servi ». Pour certains on dirait presque que se déplacer les dérange.</p>
N° du répondant	1.3. Pouvez vous identifier les besoins/attentes des bénéficiaires? OUI - NON Si oui, comment.
	Oui, cf. réponses questions précédentes

## **SYNTHESE**

**A votre avis, quelles améliorations devrait-on apporter au fonctionnement actuel des épiceries pour**

**2. Développer une approche éducative (conseiller, encourager, inciter, ...)**

**2.1. Pensez vous que ce type d'action pourrait être reproduite ici?**

Oui, mais les AS ont peu de temps à y consacrer (*Rem Michèle: et un manque de méthodologie??*),

des initiatives isolées ont déjà eu lieu mais n'ont pas été poursuivies dans le temps et pas mutualisées avec les autres antennes.

manque de bénévoles (dans certaines antennes) ou bénévoles déjà suffisamment occupés pour soutenir ce type d'action.

utiliser le biais des SIS (mais pas dans toutes les antennes)

peu de connaissance ou d'utilisation de partenaires spécifiques

==> nécessité de mutualiser les actions éducatives, de soutenir les AS ou bénévoles dans leur travail éducatif, de les orienter dans leur méthode de travail afin que l'axe éducatif ne soit plus vécu comme une charge (ou mis de côté par manque de temps); identifier et lister ce qui se fait déjà à proximité pour initier/renforcer des échanges de partenariat.

Remarque: Si sollicitation des Antenne par institutions ou services de proximité pour « obtenir » du public, proposer les moments d'attente (RV AS, Colis alimentaire, passage ES, ...) pour que ces institutions/services viennent promouvoir leur activités (Win-Win)

**3. Que faites vous actuellement dans les ES??**

3.1. Pourriez-vous augmenter le temps que vous consacrez à ces activités? OUI - NON

3.1.1. Si oui, de combien de temps

3.1.2. Si oui, pourquoi faire?

**3.1.3. Non**

Non bénévole déjà bien occupée, voire manque de bénévole dans antenne de Gosselies.

**4. Dans le cadre de l'approche éducative, accepteriez vous l'implication de certains bénéficiaires?**

Globalement non (sauf à Roux) car difficulté de montrer et maintenir les limites entre bénéficiaires et bénévoles.

Nécessité de gérer les bénéficiaires/bénévoles au quotidien, charge de travail en plus (*Remarque Michèle: et difficulté pour certaine de concevoir le concept et la charge de travail inhérente ==> nécessité d'un encadrement*)

Tout le monde d'accord pour dire que motiver à s'investir est important, car si la démarche au début semble difficile, les bénévoles sont ensuite valorisés de ce statut.

Les SIS pourraient initier cet aspect mais pas de SIS dans toutes les antennes.

Idée aussi de mutualiser ces actions d'autonomisation.

## REPONSES COMPLETES

**A votre avis, quelles améliorations devrait-on apporter au fonctionnement actuel des épiceries pour**

### **2. Développer une approche éducative (conseiller, encourager, inciter, ...)**

*En France, le programme « Alimentation et Insertion » propose aux bénévoles et travailleurs des ES une formation leur permettant, par des conseils spécifiques ou de petites actions de promotion (gouter un nouvel aliment, ...), de « donner envie » de se mettre à table, de manger varié et de boire de l'eau et de « donner des clefs » pour concilier alimentation et petit budget; être attentif à l'hygiène (alimentaire)*

N° du répondant	2.1. Pensez vous que ce type d'action pourrait être reproduite ici? <b>Si oui ==&gt; Par vous?</b> 2.1.1. Si par bénévoles, travailleurs : de quoi auriez vous besoin (en terme de compétences) pour y arriver ?
	Les gens achètent surtout des plats préparés. Selon eux, acheter des produits non cuisinés coute plus cher. Idée essayée à Courcelles: donner une semaine type, avec courses, prix et recettes pour chaque jour. Pas cher, varié et facile à cuisiner ne demandant pas bcp de matériel car on ne sait jms comment sont équipés les gens. C'est un aspect éducationnel. Les AS ou les bénévoles ont peu de temps à y consacrer ==> pas de collaboration entre les antennes  Problème majeur à Gosselies, pas assez de bénévoles ==> bénéficiaires entrent et sortent, aide ponctuelle et individuelle mais pas bcp de communautaire, souhaite d'abord régler le souci lié au manque de bénévoles.
N° du répondant	<b>2.1.2. Si oui mais autres personnes au sein de PF</b>
	A travers le Service Intégration Sociale (pas dans toutes les antennes)
N° du répondant	<b>2.1.3. Si oui, mais personnes extérieures à PF (Qui et Pq?)</b>
	Développer une approche éducative ? Réponse collective : <u>oui</u> mais avec un soutien (échanges de bons procédés ? Collaborations ?) Peut-être l'espace citoyen de Gosselies, un boulanger Culture et développement, Antenne de Roux a déjà collaboré l'année passée sur la fabrication de produits d'entretien « maison », réflexion sur l'alimentation, ...) A Charleroi, Possibilité collaboration avec le Spar; Intégrer les bénéficiaires dans la vie de PF. Devenir acteur et non plus seulement consommateur. A Courcelles, Vie féminine (école de consommateurs) ; Maison de quartier (jardin communautaire), Gerموir, ... > difficulté « d'orienter » les bénéficiaires.

Focus Group « amélioration du fonctionnement actuel des épiceries sociales »

N° du répondant	<b>2.2. Si non ==&gt; Pourquoi?</b>
	<p>Sollicitation des antennes de PF par d'autres institutions/services pour obtenir du public MAIS difficultés pour AS de cibler qui ça pourrait intéresser, elles ont déjà beaucoup à faire et parfois les usagers sont réticents donc difficile d'évaluer qui peut participer à quel projet.</p> <p>Même si on a des demandes de collaboration, lister les gens prend du tps et bcp de travail.</p> <p>Il faut faire avec la réalité de terrain</p> <p><b>Remarque Michèle &gt; Pourquoi ne pas profiter des moments d'attente pour permettre à ces organismes extérieurs de venir vendre leur projet pour trouver des participants? ==&gt; Ça permettrait p-ê plus de collaboration sans alourdir d'avantage la charge de travail –</b></p> <p><i>Réponse collective : oui c'est une bonne idée !</i></p> <p><i>Besoin premier &gt; créer un groupe &gt; travail de cohésion ! indispensable !</i></p> <p>Le + difficile est de mettre en place un groupe de départ. Une fois qu'il est lancé, la dynamique fait le reste.</p> <p>Mais le tps joue contre les A.S.</p>
N° du répondant	<b>2.2.1. Si non, qui pourrait réaliser cette approche éducative en dehors de PF? (partenaire?)</b>
N° du répondant	<b>3. Que faites vous actuellement dans les ES??</b>
N° du répondant	<p>3.1. Pourriez-vous augmenter le temps que vous consacrez à ces activités? OUI - NON</p> <p>3.1.4. Si oui, de combien de temps</p> <p>3.1.5. Si oui, pourquoi faire?</p> <p>3.1.6. Non</p>
	<p>Les bénévoles pourraient-ils être encore plus présents ?</p> <p>Non, ils sont déjà très souvent là. Ce qui serait bien c'est une formation pour l'accueil.</p> <p><i>Beaucoup d'investissement de la part des bénévoles. Difficile de leur demander plus.</i></p> <p>Pas assez de bénévoles pour l'antenne de Gosselies, peu de motivation ressentie au travers des questionnaires quant à une implication des bénéficiaires. Pas de SIS sur l'antenne, les gens n'ont donc pas de bonne raison d'avoir envie de rester sur place.</p>

Focus Group « amélioration du fonctionnement actuel des épiceries sociales »

N° du répondant	<b>4. Dans le cadre de l'approche éducative, accepteriez vous l'implication de certains bénéficiaires?</b>
	<p>La limite entre entre bénéficiaires et bénévoles est assez floue pour certains. Risque de prise de pouvoir sur l'autre, c'est vraiment à gérer quotidiennement. Il faut des limites, des garants du projet social qui encadrent les bénévoles et bénéficiaires.</p> <p>Les bénévoles sont souvent d'anciens bénéficiaires</p> <p>A Courcelles, plusieurs bénéficiaires sont déjà intégrés dans certaines activités notamment l'accueil dans les salles d'attentes, jardins communautaires, ...</p> <p>PAR POUR et AVEC les personnes (Rem Michèle: difficulté d'imaginer ce concept)</p> <p>Un bénévole est défini comme toute personne s'impliquant dans la maison.</p> <p>Cadre doit être défini par les AS, les professionnels et les « responsables bénévoles » importance de mettre des limites pour éviter des problèmes !</p> <p>Tout le monde est d'accord sur le fait que motiver à s'investir est important, car si la démarche au début semble difficile, les bénévoles sont ensuite valorisés de ce statut.</p> <p>Va prendre des idées et les introduire petit à petit (manque de tps et de moyens + réticence des usagers aux changements brusques) donc pour réussir, prendre son tps est nécessaire.</p>
N° du répondant	<p>4.3. <i>Seriez vous prêt(e) à les encadrer?</i></p> <p><i>Si oui, comment et de quoi auriez vous besoin pour les encadrer au mieux</i></p>
N° du répondant	<p>4.4.. <i>Dans le cadre de l'approche éducative, accepteriez vous l'implication de certains bénéficiaires? <b>Si non Pourquoi?</b></i></p>
	<p>Pas de SIS dans toutes les antennes ! A développer !Rôle des bénéficiaires à clarifier et ce au niveau des différentes antennes car les fonctionnements sont différents.</p> <p><b>Remarque collective</b> : Attention il est important de valoriser le travail et la place de chacun , mais pour garantir cela il faut du temps, de l'énergie et de la disponibilité.</p> <p>Entre les antennes : voir comment un projet peut être reproduit ? Quelles collaborations mettre en place</p>