

GUIDE PRATIQUE



**CRÉER, GÉRER, ANIMER**

**UNE ÉPICERIE**

**SOCIALE**



Banques Alimentaires



## SOMMAIRE

- 2 **L'épicerie sociale selon les Banques Alimentaires**
- 3 **Le mot du président de la Fédération française des Banques Alimentaires**
- 4 **Témoignages**

## CRÉER

- 12 **Définir le projet**
- 16 **Étudier la faisabilité technique et financière**
- 20 **Formaliser le projet et l'engagement des partenaires**

## GÉRER

- 24 **Garantir l'accessibilité**
- 28 **Organiser l'offre**
- 32 **Gérer les marchandises**
- 34 **Piloter l'équipe de travail**
- 37 **Assurer la gouvernance**

## ANIMER

- 40 **Accueillir les personnes**
- 42 **Accompagner les personnes**
- 45 **Proposer des activités**

- 52 **CONCLUSION :**  
**Les quatre leviers du succès**

## ANNEXES

- 53 **La boîte à outils des Banques Alimentaires**
- 56 **Sites et documents utiles**



# L'ÉPICERIE SOCIALE SELON LES BANQUES ALIMENTAIRES

## 6 PILIERS

- ▶ **La vente des produits alimentaires à 10 % de leur valeur au maximum**
- ▶ **Le libre-choix des denrées par les personnes accueillies**
- ▶ **L'accueil et l'accompagnement des personnes**
  - lorsqu'elles arrivent à l'épicerie
  - lorsqu'elles font leurs achats
  - au travers des activités variées qui leur sont proposées
- ▶ **L'engagement de bénévoles**
- ▶ **L'esprit de partenariat** entre les différents acteurs et avec les collectivités locales, les autres associations locales, la Banque Alimentaire, les organismes sociaux, les mécènes
- ▶ **La rigueur pour assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire**

## 1 SEUL OBJECTIF

- ▶ **Le retour à l'autonomie des personnes accueillies**

## LEXIQUE

### Épicerie sociale ou... solidaire ?

Les termes varient mais ils désignent la même réalité. Le terme « épicerie sociale » s'est peu à peu imposé pour désigner les épiceries adossées à un centre communal d'action sociale (CCAS), celui d'« épicerie sociale solidaire » recouvrant plutôt les autres initiatives, associatives en particulier. Plus utilisée et mieux comprise par le milieu associatif, les Banques Alimentaires ont choisi d'utiliser dans ce guide l'expression « épicerie sociale ».

### Un langage... commercial ?

Tout au long de ce guide, vous rencontrerez du vocabulaire commercial : offre, prix, acheteur... C'est uniquement une commodité de langage, car l'épicerie sociale ne se situe pas dans une logique économique ou marchande. Elle relève du don et du bénévolat même si une contribution symbolique est demandée à la personne.

### Le langage des sigles

**AEB** : Aide éducative budgétaire  
**CAF** : Caisse d'allocations familiales  
**CCAS** : Centre communal d'action sociale  
**CEA** : Chèque emploi associatif  
**CESF** : Conseillère en économie sociale et familiale  
**CIAS** : Centre intercommunal d'action sociale  
**CNLE** : Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale  
**CPAM** : Caisse primaire d'assurance maladie  
**DLC** : Date limite de consommation  
**DLUO** : Date limite d'utilisation optimale  
**GBPH** : Guide des bonnes pratiques d'hygiène  
**TS** : Travailleur social



## ***Bien plus qu'une épicerie, un lieu de reconstruction***

Après le « Guide des ateliers cuisine », voici le « Guide des épiceries sociales ». Ainsi se construisent peu à peu des outils « sur mesure » mis à la disposition de tous nos partenaires. Comme pour le précédent, ce nouveau guide a fait l'objet d'un soin tout particulier de rédaction et de mise en forme. Les idées ont été recueillies à partir de témoignages très vivants et s'appuient sur les archives de près de 30 années d'activité. Dès l'apparition des épiceries sociales, les Banques Alimentaires n'ont cessé de prôner le développement de ce mode de distribution.

### **« Une ardente obligation »**

Ce qui constituait encore, au tournant du siècle, une curiosité expérimentale est aujourd'hui devenu une « ardente obligation ». Non pas que les épiceries sociales constituent le seul moyen de créer du lien autour de l'alimentation et de donner à celle-ci le rôle incontournable qu'elle doit occuper dans les démarches d'inclusion sociale, mais ces épiceries permettent vraiment de se démarquer définitivement d'un modèle d'aide alimentaire palliative. Car elles jouent sur tous les ressorts sanitaires, économiques, sociaux et éducatifs qu'offrent l'alimentation et les multiples gestes et échanges qui l'accompagnent.

Sur les 5 200 associations – CCAS ou délégations de grands réseaux qui sont partenaires des Banques Alimentaires – nous comptons déjà 630 épiceries sociales qui, à elles seules, absorbent le quart de nos volumes de denrées. Avec l'aide de tous nos partenaires et celle des administrations et des mécènes, il doit être possible de doubler ces chiffres dans les quatre ans. Vous pouvez nous aider à atteindre cet objectif.

Le guide qui est entre vos mains est un simple outil, tout dépendra bien sûr de votre énergie et du tissu de solidarité qui se construira autour de vous. À votre tour, rejoignez tous ceux qui, déjà, grâce au cadre offert par l'épicerie sociale, peuvent vivre une relation conviviale et porteuse d'avenir avec les personnes qu'ils accueillent.

Je vous le souhaite de tout cœur et vous assure du soutien des équipes des Banques Alimentaires.

### **Alain Seugé**

*Président de la Fédération française des Banques Alimentaires*



**« Le maire de Concarneau  
avait inscrit dans son programme  
la création d'une épicerie sociale.**

Aussi, quand nous avons proposé de transformer notre système de distribution de colis alimentaires, le conseil municipal nous a immédiatement suivis.

Car une épicerie sociale, c'est une vraie marque d'évolution de l'action sociale, une nouvelle dynamique pour aider les bénéficiaires à devenir acteurs de leur réinsertion. »

**Nancy Clark,**

Directrice du CCAS de Concarneau





**« Je souhaite que les 67 associations dont nous sommes partenaires soient toutes des épiceries sociales.**

C'est LA solution pour une distribution alimentaire digne. Il faut un accueil et des mesures d'accompagnement pour que l'aide alimentaire contribue à l'inclusion sociale. La Banque Alimentaire est reconnue partout comme un vrai partenaire dont la voix porte. Si nous pouvons, en mobilisant nos contacts et en transmettant nos savoir-faire, être une locomotive pour de nouveaux projets, tant mieux ! »

**Jacques Lafitte,**

Président de la Banque Alimentaire du Cher qui, depuis 2008, a contribué à la création de 8 épiceries sociales, dont une dédiée aux étudiants



« *L'aide via l'épicerie sociale va plus loin que la distribution alimentaire*

car elle permet d'accompagner les bénéficiaires dans des ateliers très ciblés, notamment sur la recherche d'emploi. C'est la porte d'entrée pour les aider efficacement à s'en sortir. »

**Félics Moreira,**  
Directeur de l'épicerie sociale  
Le Maillon à Cergy



**« A Point Rencontre, nous nous mobilisons pour que les bénéficiaires de l'épicerie sociale arrivent à s'investir**

dans la vie de l'association, et donc à retisser du lien social. Nous leur demandons d'agir en citoyen. Ce n'est pas simple ! Il faut beaucoup leur expliquer le pourquoi des choses, du fonctionnement... Et ça marche parce que c'est plus facile d'accepter les règles quand on en comprend le sens. Nous voyons beaucoup de bénéficiaires, de prime abord réfractaires, être progressivement de plus en plus enclins au partage. »

**Georgette Thoumire,**

Bénévole de l'épicerie sociale Point Rencontre à Château Arnoux



**« Je fréquente l'épicerie sociale  
Le Maillon depuis 10 mois.**

Je m'y sens soutenue et cela me rassure de savoir que l'on peut aller y chercher de l'aide lorsque l'on en a besoin. En plus des aliments, je bénéficie de vêtements, de meubles, de livres et de jouets pour enfants. L'épicerie sociale me soutient et me conseille également dans le lancement de ma micro-entreprise. Elle m'aide à avancer. »

**Adeline Barremaecker,**  
Bénéficiaire de 32 ans, sans emploi,  
vivant en couple avec 3 enfants  
(6, 9 et 10 ans)

# CRÉER

A stylized illustration in white lines on a yellow background. It shows two hands: one on the left holding a pen, and one on the right with fingers spread, as if presenting or pointing to a document. The document is represented by a white shape with a folded top edge.

## **MONTER SON PROJET D'ÉPICERIE SOCIALE EN 3 ÉTAPES** p. 10

### **ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROJET**

1. Une épicerie sociale, pourquoi ? p. 12
2. Une épicerie sociale, avec qui ? p. 12
3. Une épicerie sociale, pour qui ? p. 13
4. Une épicerie sociale, comment ? p. 14

### **ÉTAPE 2 : ÉTUdIER LA FAISABILITÉ TECHNIQUE ET FINANCIÈRE**

1. Définir les besoins p. 16
2. Chiffrer les besoins p. 18
3. Arbitrer p. 19

### **ÉTAPE 3 : FORMALISER LE PROJET ET L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES**

1. Le dossier de présentation p. 20
2. La charte des partenaires p. 20



# ÉPICERIE SOCIALE

## MONTER SON PROJET

### 1 DÉFINIR LE PROJET

Les partenaires doivent partager la même vision et la même éthique, notamment pour :

- les conditions d'accès à l'épicerie sociale ;
- l'accueil et l'accompagnement ;
- l'offre de l'épicerie sociale.



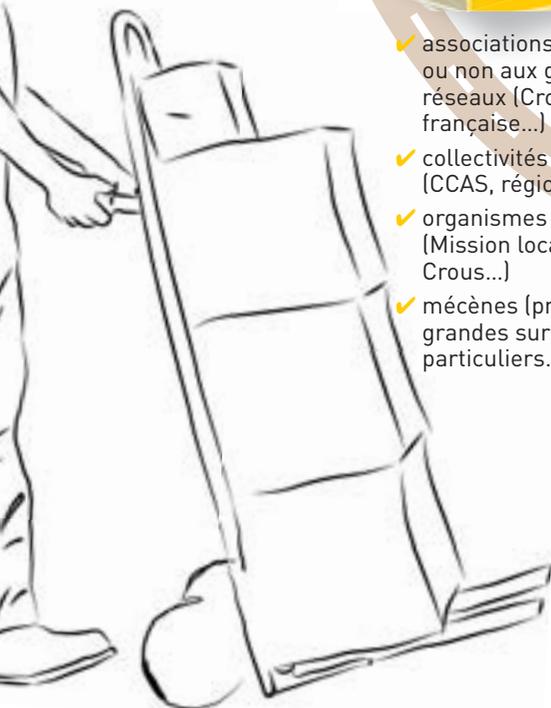
- ✓ associations liées ou non aux grands réseaux (Croix Rouge française...)
- ✓ collectivités locales (CCAS, régions...)
- ✓ organismes sociaux (Mission locale, CAF, Crous...)
- ✓ mécènes (producteurs, grandes surfaces, particuliers...)



- ✓ une association créée *ad hoc* par les partenaires, avec un conseil d'administration propre, soumise aux règles des associations
- ✓ ou une émanation d'un CCAS, créée par délibération du conseil municipal, dont le fonctionnement est régi par les règles du droit administratif et de la comptabilité publique



- ✓ pour mener une étude de faisabilité technique et financière



# 2

## Étudier la faisabilité technique et financière



- ✓ quelle surface de locaux faut-il prévoir ?
- ✓ quelles activités d'accompagnement souhaite-t-on mettre en place ?
- ✓ combien de personnes faut-il pour faire fonctionner l'épicerie ? Qui est prêt à aider sur le long terme ?



- ✓ se rapprocher d'épiceries sociales existantes pour repérer les bonnes pratiques



- ✓ établir le plan de financement de l'investissement initial (locaux, travaux, équipement, transport, manutention, stock de départ, fonds de roulement)
- ✓ établir un compte de résultats prévisionnel pour les 3 premières années, avec charges et recettes

Vous pouvez avoir recours à l'emprunt si son remboursement est assuré par des ressources pérennes ou pour financer l'achat d'un bien précis.

**Rapprochez-vous des banques à caractère mutualiste et / ou à forte implantation locale**

# 3

## Formaliser le projet et les engagements des partenaires



qui pourra être remis aux institutions et bailleurs de fonds. Il comprend :

- ✓ une note synthétique de présentation du projet et des partenaires
- ✓ les documents financiers



- ✓ formaliser les engagements de chacun



# ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROJET

## LES TYPES D'ÉPICERIE SOCIALE

**78%**

sont adossées à une ou plusieurs associations ou à un CCAS

**22%**

sont indépendantes

Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

### À noter

#### ÉTAT DES LIEUX

Avant de décider de la création d'une épicerie sociale et de choisir son implantation, il est bon de faire un état des lieux des besoins en aide alimentaire et des moyens d'aide déjà existants.

#### MOTIVATION !

Face au risque de prosélytisme, il convient d'être vigilant sur la qualité et la motivation des partenaires.

## 1 Une épicerie sociale, pourquoi ?

Face à la progression de la pauvreté, l'aide alimentaire est plus que jamais nécessaire et revêt toute sa dimension humaine.

Au-delà d'un besoin élémentaire, elle est une réponse à l'exclusion sociale : faire des courses, choisir les produits, verser une contribution financière et préparer un repas sont des gestes d'autonomie; prendre le repas est un moment d'échange et de partage.

Dans ce contexte, l'épicerie sociale est le meilleur mode de distribution. Elle accueille la personne dans le respect de sa dignité et lui propose plus que des denrées : un lieu chaleureux où chacun peut nouer des liens et progresser sur la voie de l'autonomie et de l'inclusion sociale.

L'épicerie sociale assure une relation et une qualité d'accueil conformes aux objectifs d'inclusion sociale de la Banque Alimentaire et de ses partenaires. En prenant en compte les goûts individuels, elle permet un bon usage des denrées, sans gaspillage.

#### MODERNISER L'AIDE ALIMENTAIRE

L'idée de créer une épicerie sociale part souvent de la volonté de compenser certaines insuffisances du mode de distribution classique de l'aide alimentaire :

- pour des raisons historiques, l'aide alimentaire est quelquefois mal répartie sur le territoire. Elle est présente surtout dans les villes alors qu'apparaissent de nouvelles formes de pauvreté dans les campagnes et les zones péri-urbaines, qui constituent

parfois des « zones blanches » de la distribution alimentaire.

Une cartographie de l'aide alimentaire dans la zone concernée est un bon outil d'aide à la décision pour implanter une épicerie sociale ;

- la pluralité des intervenants est un frein à l'efficacité de l'action quand ils agissent en ordre dispersé. L'épicerie sociale est alors un moyen de coordonner les actions dans le domaine de l'aide alimentaire, chaque partenaire conservant la maîtrise de ses domaines d'action privilégiés.

## 2 Une épicerie sociale, avec qui ?

Un projet d'épicerie sociale est souvent porté, au départ, par une institution ou une association confrontée à la pauvreté, ou déjà active dans le domaine de l'aide alimentaire.

L'intérêt apparaît très vite d'y associer d'autres partenaires :

- des associations, liées ou non aux grands réseaux (Croix-Rouge française, Entraide Protestante, Société Saint-Vincent-de-Paul...) ;
- des collectivités locales : communes (CCAS) ou groupements de communes, départements, régions ;
- des organismes sociaux : Mission locale, Caisse d'allocations familiales, Crous... ;
- des mécènes : producteurs, grandes surfaces, particuliers...

Le choix des partenaires et leur statut

juridique conditionne celui de l'épicerie sociale qui peut être :

- une association créée *ad hoc* par les partenaires. Elle aura alors son propre conseil d'administration et fonctionnera conformément aux règles (et particularités locales éventuelles) des associations ;
- une partie d'un CCAS, créée par délibération du conseil municipal : son fonctionnement est alors régi par les règles du droit administratif et de la comptabilité publique.

### AGIR EN SYNERGIE

L'action commune permet de mutualiser les moyens humains (compétences et temps des bénévoles), matériels et financiers. Elle permet également d'assurer un accès équitable à l'aide alimentaire sur la base de critères d'allocation identiques pour tous. Un projet d'épicerie sociale peut ainsi donner une impulsion nouvelle à l'action associative et jouer un rôle fédérateur. Il favorise un travail en réseau qui permet de mieux répondre aux besoins tout en respectant les spécificités de chacun.

## 3 Une épicerie sociale, pour qui ?

Bien accueillir et aider efficacement suppose que l'on sache à qui on s'adresse :

- selon que l'on accueille majoritairement des femmes seules avec enfants ou des travailleurs pauvres, les horaires d'ouverture de l'épicerie sociale ne seront pas les mêmes ;
- pour les personnes âgées ou à mobilité réduite, une livraison à domicile des achats peut-être nécessaire ;
- les transports publics utilisables conditionnent l'implantation

géographique de l'épicerie. Dans les zones d'habitat très dispersé, le camion-épicerie, qui passe de village en village, peut aussi être une solution.

La réponse à ces questions – pourquoi, avec qui, pour qui – trace les contours d'un projet que l'on peut ensuite aborder dans ses aspects pratiques et financiers.



### L'ACCUEILLI-TYPE DE L'AIDE ALIMENTAIRE

**1 FEMME  
DE 43 ANS**

de nationalité française (81 %), bénéficiant d'un logement stable (85 %), sans emploi (79 %), d'un niveau d'études supérieur à la classe de 3<sup>e</sup> (58 %), et disposant de moins de 1 000 € par mois.

## À noter

### ATELIERS EXTÉRIEURS

Les ateliers ne se déroulent pas nécessairement dans les locaux de l'épicerie sociale. Ils peuvent être organisés par des associations ou des institutions partenaires du projet. L'essentiel est qu'ils s'inscrivent dans un projet global d'accueil et d'accompagnement de la personne...

Inconvénient : cela rend l'épicerie sociale moins conviviale (on n'y vient que pour acheter).

Avantage : il y a une plus grande mixité sociale, facteur d'insertion.

## 4 Une épicerie sociale, comment ?

### UN PROJET PARTAGÉ

Il importe que les partenaires partagent une vision et une éthique communes de l'aide alimentaire et du fonctionnement de l'épicerie sociale, notamment pour ce qui concerne les conditions d'accès à l'épicerie sociale.

Les bénéficiaires seront adressés par des travailleurs sociaux qualifiés (assistants sociaux des CCAS, du département ou d'autres organismes reconnus) parce qu'ils ont la compétence professionnelle et la connaissance de l'environnement. C'est la garantie d'un accès équitable à l'épicerie sociale et de l'adéquation de ce moyen d'aide à la situation individuelle des bénéficiaires. Cette répartition des rôles répond à une exigence déontologique de l'aide alimentaire : celui qui prescrit l'aide n'est pas celui qui la fournit. La confidentialité des informations relatives aux situations individuelles est ainsi assurée.

### QUATRE PRINCIPES FONDATEURS

#### 1. L'accueil et l'accompagnement

Dans l'épicerie sociale, le bénéficiaire doit trouver une atmosphère chaleureuse : échanges avec un bénévole pour les achats ; écoute et accompagnement dans diverses activités ou ateliers, destinés à l'aider dans sa vie quotidienne et dans son parcours d'autonomie.

#### 2. L'offre de produits : variée et équilibrée

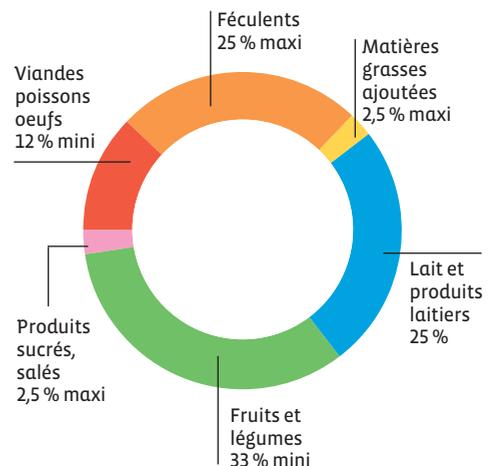
L'épicerie sociale a pour objectif de promouvoir une alimentation saine et équilibrée, gage de santé et de bonne utilisation des ressources. Elle doit donc proposer des produits secs mais aussi des produits frais (fruits et légumes, viandes, œufs et laitages) et encourager leur consommation.

#### 3. La participation financière, proche de la gratuité

L'épicerie sociale fonctionne selon le principe de contribution financière de la personne accueillie. Cette pratique respecte la dignité de chacun et permet à l'accueilli, en posant un acte d'achat, de sortir d'une logique d'assistantat. Les prix de vente des denrées fournies par la Banque Alimentaire sont plafonnés à 10 % du prix du commerce. Ce montant avoisine la gratuité, principe fondateur de l'aide alimentaire, tout en représentant une contribution symbolique qui place la personne accueillie dans une relation d'échange proche des circuits de distribution classiques.

Les prix des autres produits (produits d'hygiène en particulier) peuvent atteindre un maximum de 30 % de leur valeur commerciale.

### LES RECOMMANDATIONS DE DISTRIBUTION SPÉCIFIQUES À L'AIDE ALIMENTAIRE



Conforme au Programme national nutrition santé

# 10%

## DU PRIX DU COMMERCE

Prix plafond pour la vente de denrées fournies par les Banques Alimentaires

La participation financière marque la différence entre un soldeur de denrées alimentaires et une épicerie sociale. Cette dernière a pour vocation d'apporter une aide alimentaire limitée dans la durée et se positionne dans le secteur associatif de l'aide à la personne et non dans celui du commerce et de la distribution.

#### 4. Le libre choix des denrées

La possibilité de choisir permet d'exprimer ses goûts et donc de s'affirmer en tant que personne. Elle permet aussi de faire ses propres

arbitrages pour optimiser son pouvoir d'achat. Elle favorise ainsi la prise de responsabilité et l'autonomie.

#### UN COMITÉ DE PILOTAGE DU PROJET

Une fois que le projet a été défini dans sa finalité et ses principes (étape 1), il devient nécessaire d'organiser le travail des partenaires et de créer un comité de pilotage du projet. À ce stade, son rôle est de mener une étude de faisabilité technique et financière de la mise en œuvre du projet. Il a pour vocation, ultérieurement, à devenir le comité de pilotage de l'épicerie sociale. Sa composition ne se limite pas nécessairement aux partenaires du projet. On peut en effet associer, durant cette phase de travail préparatoire, des personnes ou des institutions non engagées dans le projet, choisies pour leur expertise technique ou leur contribution utile à la réflexion collective.



*L'accueil et l'accompagnement des personnes font partie des fondamentaux d'une épicerie sociale*

# ÉTAPE 2 : ÉTUDIER LA FAISABILITÉ TECHNIQUE ET FINANCIÈRE

## À noter

**SE RENSEIGNER**  
Durant cette phase de préparation du projet, il sera utile de se rapprocher d'épiceries sociales existantes. Pour repérer les bonnes pratiques, gagner du temps et éviter des erreurs.

**SÉCURISER**  
Destinés à accueillir du public, les bâtiments doivent répondre aux normes de sécurité réglementaires.

## 1 Définir les besoins

Il s'agit à présent d'évaluer les coûts du projet tel qu'on l'envisage et d'identifier les ressources disponibles, ou à trouver.

### LES LOCAUX

Ils doivent permettre d'assurer, dans des espaces distincts :

- le stockage et la vente des denrées ;
- l'accueil individuel et collectif des bénéficiaires ;
- l'organisation d'activités d'accompagnement.

Le choix de locaux de plain-pied facilite le travail des bénévoles (le plus souvent des seniors) et l'accès des personnes handicapées.

### La surface à prévoir

La surface nécessaire est évidemment fonction du nombre de personnes accueillies, celles-ci venant souvent accompagnées d'un conjoint ou

d'enfants. Les différentes fonctions (accueil, vente, stockage...) nécessitent toutefois une surface minimale quel que soit le nombre de personnes accueillies. À ce stade du projet et pour une première évaluation des locaux nécessaires à l'ensemble des fonctions et activités, on peut se fonder sur un ratio indicatif de 2 m<sup>2</sup> par foyer inscrit à l'épicerie.

### L'aménagement des lieux de stockage

Ils devront :

- permettre un accès aisé pour les personnes et véhicules de livraison ;
- comporter un équipement électrique adapté ;
- protéger les denrées de l'humidité, des rongeurs, des insectes et des autres nuisances.

### Les lieux d'accompagnement

Il faudra également prévoir :

- une salle ayant une capacité d'accueil d'une quinzaine de personnes ;
- un vestiaire ;
- des équipements ménagers et sanitaires.

Ces locaux n'étant utilisés qu'à temps partiel, il est évidemment possible et souhaitable, pour en limiter le coût, d'optimiser leur utilisation ou de les partager avec d'autres utilisateurs.

### LES ÉQUIPEMENTS

L'épicerie sociale doit, pour ne pas être stigmatisante et remplir son

# 2 m<sup>2</sup>

Ratio indicatif de la surface à prévoir par foyer inscrit à l'épicerie sociale

rôle pédagogique d'éducation à bien consommer, ressembler à un commerce classique.

### L'espace de vente

Il faudra prévoir un aspect attrayant et un équipement spécifique de l'espace de vente : caisses, rayons, armoires frigorifiques...

### La réserve

Elle devra être suffisamment équipée en rayonnages et organisée de manière rationnelle afin que rien ne soit posé au sol, hormis les produits sur palettes. Les chambres froides et congélateurs auront une capacité suffisante pour stocker, le cas échéant, un gros arrivage.

### L'équipement informatique

La gestion de l'épicerie sociale (caisse, inventaire, traçabilité des produits, suivi

des dossiers individuels...) nécessite un ou plusieurs postes informatiques équipés d'un logiciel approprié.

### Le véhicule : louer ou acheter ?

L'approvisionnement de l'épicerie sociale nécessite souvent un véhicule adapté au transport de produits frais et de surgelés. La mise à disposition d'un véhicule et d'un chauffeur (par un CCAS par exemple), pendant quelques demi-journées par semaine, est évidemment la solution la plus avantageuse. Dans les autres cas, la location peut s'avérer préférable à l'acquisition d'un véhicule qui serait sous-utilisé et induirait des coûts d'entretien élevés.

## À noter

### INVESTIR

L'équipement des locaux est un investissement indispensable au bon fonctionnement de l'épicerie. Le souci de faciliter le travail de tous (en évitant déplacements et manipulations dangereuses ou inutiles) et de respecter les règles de sécurité alimentaire doit être pris en compte en amont de la mise en œuvre du projet.



Épicerie sociale Éco Panier, à Angers

*L'épicerie sociale doit remplir son rôle pédagogique d'éducation à bien consommer et se rapprocher d'un commerce classique*

### + d'infos

Voir la note des  
**Banques Alimentaires**  
sur les **contrats aidés**  
et le **volontariat**  
civique

www.  
banquealimentaire.  
org/sites/default/files/  
contrats\_aides2013.pdf



### LE PERSONNEL

La présence permanente d'un responsable de l'épicerie sociale est nécessaire pour assurer la continuité de l'activité et la coordination du travail des bénévoles.

Quelle que soit l'envergure du projet, l'appel au bénévolat, principe d'action de la Banque Alimentaire, doit être privilégié. Il en va de l'équilibre financier de l'épicerie sociale.

Si nécessaire, on pourra toutefois faire appel à des salariés pour compléter l'équipe de bénévoles. Les emplois salariés doivent concerner, autant que possible, des fonctions nécessitant une qualification particulière : conseiller en économie sociale et familiale par exemple. Le caractère précaire et non pérenne des subventions de fonctionnement peut rendre problématique le recours aux contrats à durée indéterminée durant la phase de démarrage du projet.

Pour ce qui concerne les emplois aidés, il existe une palette de contrats auxquels les associations peuvent recourir.

Ils s'adressent à des jeunes ou des demandeurs d'emploi et sont un moyen d'insertion conforme à l'éthique et au projet de l'épicerie sociale. Ces emplois ouvrent droit à une aide de l'État. La contrepartie est une obligation de formation du salarié, qui doit être suivi par un tuteur identifié. Ce dernier, par ses conseils et sa présence attentive, facilitera l'apprentissage et l'insertion du salarié dans le monde du travail. L'obligation de formation est moindre si l'on fait appel à un volontaire du service civique dont le contrat comporte toutefois certaines obligations pour l'employeur (descriptif détaillé de la mission, rédaction de rapports...).

## 2 Chiffrer les besoins

Les besoins en locaux, personnel et équipements étant définis, il s'agit à présent de les chiffrer de manière aussi précise et réaliste que possible à ce stade du projet.



Épicerie sociale Point Rencontre,  
à Château-Arnoux

*Une épicerie sociale privilégie idéalement le bénévolat. Ici, trois bénévoles dont l'une est aussi une personne accueillie, voir page 44*

## LE PLAN DE FINANCEMENT (DEUX VOLETS)

### Le plan de financement de l'investissement initial :

- locaux, travaux (rénovation, mise aux normes...);
- équipement des locaux (espace de vente, accueil, réserve, cuisine...);
- équipement informatique;
- moyens de transport et de manutention des denrées;
- constitution du stock de départ (en cas d'achats complémentaires à l'approvisionnement par la Banque Alimentaire);
- fonds de roulement : un montant de trésorerie égal à six mois de dépenses de fonctionnement est nécessaire pour assurer la phase de démarrage et couvrir les dépenses durant cette période.

L'emprunt peut être une solution :

- si son remboursement est assuré par des ressources pérennes;
- pour l'achat d'un bien précis (véhicule par exemple).

Les banques et les établissements financiers à forte implantation locale et à caractère mutualiste offrent généralement les meilleures conditions de prêt.

### Le compte de résultat prévisionnel pour les trois premières années :

- charges : achats de denrées, locaux, salaires, entretien, autres charges;
- recettes : ventes des denrées, subventions.

## LA RECHERCHE DES AIDES

La recherche d'aides représente une part importante du temps d'élaboration du projet. Elle suppose une stratégie réfléchie, appuyée sur la connaissance du contexte économique local et des dispositions réglementaires et éléments de langage susceptibles de favoriser les dons. Les possibilités de financements et d'aides sont diverses :

### Subventions

À rechercher auprès des collectivités locales (municipalités, groupements de communes, départements...), de mécènes privés (Fondations de mutuelles ou d'entreprises) et de donateurs.

### Aides en nature ou en compétences :

- équipement : matériel informatique, armoires frigorifiques, rayonnages... : les professionnels de l'alimentaire et de la distribution sont, dans ce domaine, les premiers à solliciter;
- mécénat de compétence : une entreprise met à disposition de l'épicerie sociale, pendant un temps donné, un salarié qui apporte sa compétence dans un domaine nécessitant une technicité particulière pour laquelle on n'a pas trouvé de bénévole (informatique, aménagement du magasin, gestion de la paie des salariés...);
- denrées complétant les livraisons de la Banque Alimentaire :
  - dons de producteurs, d'associations (jardins d'insertion par exemple) ou de particuliers;
  - produits d'une ramasse de proximité.

### Autres aides

L'organisation d'activités ou d'animations en direction du grand public peut aussi générer ponctuellement des ressources complémentaires.

## 3 Arbitrer

Les besoins et leurs coûts étant définis, la dernière étape consiste à adapter le projet aux moyens humains et financiers potentiellement disponibles. Il faut tenir compte du caractère évolutif ou aléatoire de certaines ressources (subventions susceptibles de diminuer par exemple).

## + d'infos

Consulter un exemple de plan de financement et un exemple de compte de résultat

[www.banquealimentaire.org/articles/documents-financiers-004327](http://www.banquealimentaire.org/articles/documents-financiers-004327)



## À noter

### SEMESTRIEL !

Compte tenu de la périodicité des versements de subventions et de fournitures ainsi que des arrivages de denrées, il est préférable d'établir un plan de financement semestriel.

### AVANTAGES ET OBLIGATIONS

Les dons de denrées et le mécénat (en nature ou en compétence) ouvrent droit pour l'entreprise, lorsqu'ils sont mis en œuvre selon les règles, à des avantages fiscaux. De son côté, l'épicerie sociale a l'obligation de rendre des comptes à ses donateurs (traçabilité des dons).

# ÉTAPE 3 :

## FORMALISER LE PROJET ET L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES



### 1 Le dossier de présentation

Ce dossier pourra être remis aux institutions et bailleurs de fonds à solliciter, ce qui donnera de la crédibilité au projet et à ses initiateurs.

Il comporte :

- une note synthétique de présentation du projet et des partenaires. Sa rédaction peut paraître fastidieuse mais elle est très utile : c'est une sorte de check-list qui permet de s'assurer que tous les aspects du projet ont été pris en compte ;
- les documents financiers (plan de financement initial, compte de résultats prévisionnel).

### 2 La charte des partenaires

Elle formalise l'engagement des partenaires dans le financement et la mise en œuvre du projet ainsi que leur rôle dans le fonctionnement de l'épicerie sociale.

### + d'infos

**Lire un exemple de note de présentation du projet**

[www.banquealimentaire.org/sites/default/files/dossier\\_de\\_presentation\\_du\\_projet\\_mis\\_a\\_jour\\_le\\_10-09-2013.pdf](http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/dossier_de_presentation_du_projet_mis_a_jour_le_10-09-2013.pdf)



**Voir un exemple de charte des partenaires**

[www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte\\_partenaires.pdf](http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte_partenaires.pdf)



# GÉRER

## REPORTAGE À L'ÉPICERIE SOCIALE DU MAILLON

p. 22

## GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ

1. L'accessibilité géographique
2. La visibilité
3. Le respect de la réglementation
4. Les plages d'ouverture
5. La gestion des flux
6. La procédure d'admission
7. La durée d'accès déterminée
8. L'aménagement des espaces d'accompagnement social

p. 24

p. 24

p. 24

p. 25

p. 25

p. 26

p. 27

p. 27

## ORGANISER L'OFFRE

1. L'aménagement du magasin
2. L'offre produits
3. La présentation des produits
4. La mise en valeur de l'offre
5. La sécurité alimentaire
6. La contribution des bénéficiaires
7. L'emballage des produits

p. 28

p. 28

p. 29

p. 30

p. 30

p. 31

p. 31

## GÉRER LES MARCHANDISES

1. Les approvisionnements
2. La réception et le tri des produits frais
3. Le stockage des denrées
4. La conservation des produits frais
5. Le local poubelles

p. 32

p. 32

p. 32

p. 32

p. 32

## PILOTER L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

1. Identifier les fonctions et recruter
2. Gérer l'équipe

p. 34

p. 35

## ASSURER LA GOUVERNANCE

1. Les statuts
2. Le règlement intérieur
3. La gestion financière
4. La communication

p. 37

p. 37

p. 37

p. 38



## UNE APRÈS-MIDI À L'ÉPICERIE

Le Maillon est une épicerie sociale créée en 1996 à l'initiative de plusieurs associations - Croix Rouge française, Entraide Protestante, Espérer 95, Secours Catholique et Secours populaire français - et du CCAS de Cergy (95). C'est un lieu dynamique de sociabilité et d'échanges aidant des personnes fragilisées à reconstruire des liens.

### LE MAILLON EN CHIFFRES

**100**  
BÉNÉVOLES

**350**  
FOYERS reçus  
par semaine

**150 000**  
TONNES  
de produits  
distribués  
chaque année

**6** ACTIVITÉS  
proposées  
plusieurs fois  
par semaine



### L'accueil

L'accueil est bien sûr un moment décisif pour que les personnes qui viennent pour la première fois comprennent bien l'esprit de l'épicerie sociale, tremplin vers un retour à l'autonomie. Mais c'est aussi à chaque visite un moment systématique pour approfondir les échanges et la confiance, préciser ce à quoi chacune a droit, proposer des ateliers, faire le point...



L'espace jeux  
pour les enfants

### L'accompagnement des courses

Un bénévole accompagne systématiquement dans ses courses la personne qui vient pour la première fois. Mais l'atmosphère est, dans tous les cas, propice à l'échange.

Des conversations se nouent entre bénévoles et accueillis autour des produits, de leur qualité, de leur coût, de la façon de les accommoder, de l'équilibre nutritionnel...



## Les ateliers et activités

Le Maillon propose de nombreux ateliers ou activités, essentiels pour aider les personnes accueillies à prendre conscience de leur valeur et de leurs compétences, et donc à retrouver l'envie de se tourner vers le monde extérieur.

### Les ateliers proposés :

- coiffure ;
- aide à la recherche d'emploi ;
- cours individuels de soutien de langue française ;
- cours informatique ;
- apprentissage du code de la route ;
- couture.



L'atelier coiffure

« En 2012, sur 110 participants à l'atelier "recherche d'emploi", 35 en ont trouvé un. Nous aimerions faire encore mieux mais nous pouvons dire une chose : ça marche »

*Félics Moreira, directeur de l'association*

### Parmi les activités :

Le jardin, qui approvisionne l'épicerie en légumes



Le vestiaire



La vente de meubles et d'électroménager d'occasion

# GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ

Il est primordial de s'assurer que l'épicerie sociale est et reste facilement accessible, dans tous les sens du terme : géographique, juridique, pratique, administratif et humain.

## À noter

### SÉCURITÉ

Les dispositions prises dans le cadre de la réglementation relative aux établissements recevant du public font l'objet d'un dossier à transmettre à l'administration (formulaires Cerfa). Leur mise en œuvre sera contrôlée par une commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité.

### PÉRIODES D'OUVERTURE D'ÉTÉ

La précarité ne prenant pas de vacances, l'ouverture tout au long de l'année est souhaitable si elle est réalisable.

## 1 L'accessibilité géographique

Lorsque les transports publics sont inexistantes pour se rendre à l'épicerie sociale, en zone rurale en particulier, et que la voiture individuelle est indispensable, il faudra régler la question du stationnement.

D'autres réponses peuvent être apportées à cette question de l'accessibilité géographique :

- transport des bénéficiaires possible quand l'épicerie est adossée à un CCAS qui dispose d'un véhicule adapté ;
- organisation d'un co-voiturage ;
- livraison des denrées au domicile des personnes à mobilité réduite : personnes handicapées ou très âgées.

Dans tous les cas, le temps de transport doit rester compatible avec l'achat de surgelés.

## 2 La visibilité

L'aspect extérieur de l'épicerie sociale doit être à la fois attrayant, pour ne pas stigmatiser les personnes accueillies, et d'une relative discrétion, dans la mesure où elle n'est pas accessible à tous.

La présence des logos de la Banque Alimentaire et des autres partenaires institue, dès l'entrée dans les lieux, une relation identifiée entre l'épicerie sociale et les personnes accueillies.

Le choix d'une enseigne et de locaux aux couleurs gaies contribue à créer une atmosphère chaleureuse, préalable à un accueil de qualité.

## 3 Le respect de la réglementation

Les locaux de l'épicerie sociale (à l'exception des réserves accessibles aux seules personnes employées dans l'épicerie) sont soumis à la réglementation des établissements recevant du public, qui oblige à :

- limiter les risques d'incendie ;
- alerter les occupants lorsqu'un sinistre se déclare ;
- favoriser l'évacuation des personnes tout en évitant la panique ;
- alerter des services de secours et faciliter leur intervention.



L'aspect extérieur de l'épicerie doit être attrayant et discret

## 4 Les plages d'ouverture

Elles tiennent compte des disponibilités des bénévoles mais aussi des contraintes des bénéficiaires : transports, horaires scolaires ou horaires de travail éventuels. L'augmentation du nombre de travailleurs précaires ou pauvres incite à des ouvertures tardives certains jours de la semaine. Des tranches horaires peuvent être réservées à certaines catégories de personnes, comme les étudiants à l'heure du déjeuner.

## 5 La gestion des flux

Une fois les horaires d'ouverture fixés, il reste à organiser le passage des « acheteurs », de sorte qu'ils puissent être accueillis sans temps d'attente excessif et de manière personnalisée par un bénévole qui les accompagnera lors de leur passage à l'épicerie. Le nombre de personnes pouvant être accueillies simultanément dépend aussi de la surface des locaux. Diverses solutions sont possibles :

- des rendez-vous précis fixés à l'avance ;
- des rendez-vous groupés par tranches horaires ;
- l'aménagement des conditions d'attente : possibilité de s'asseoir, lecture et jeux pour les enfants.

### OUVERTURE MOYENNE



# 2,3

**JOURS** par semaine pendant 4 heures

Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

### + d'infos

**Voir la réglementation applicable aux lieux accueillant du public**

[www.territoires.gouv.fr/spip.php?article1781](http://www.territoires.gouv.fr/spip.php?article1781)



*Il est important de s'organiser pour accueillir les personnes sans les faire attendre de façon excessive*

**À noter****CONFIDENTIALITÉ**

Il est nécessaire de prévoir un bureau à part avec poste téléphonique, photocopieur, accès Internet, pour la confidentialité de certains échanges.

## 6 La procédure d'admission

L'épicerie sociale élabore, avec les travailleurs sociaux du secteur concerné, une procédure d'admission en 4 points, qui répartit les rôles :

### 1- LE TRAVAILLEUR SOCIAL

reçoit la demande et fixe un premier rendez-vous avec la personne. Il instruit son dossier et, lorsque les règles de fonctionnement le prévoient, propose des modalités d'accès à l'épicerie sociale (durée, montant des achats). Le montant des achats autorisés à chaque visite est fixé en fonction du reste à vivre calculé par le travailleur social. D'autres modes de calcul peuvent être retenus : montant d'achats correspondant aux mensualités d'une dette par exemple.

En contrepartie, la personne prend un engagement visant à remédier à ses difficultés dans la durée : effort de gestion budgétaire, réalisation d'un projet identifié (permis de conduire...), démarches de recherche d'emploi...

Ce contrat – qu'il est conseillé de formaliser – est, pour la personne accueillie, un premier élément de motivation pour participer aux ateliers proposés par l'épicerie sociale.

### 2- L'ÉPICERIE SOCIALE

(ou une commission *ad hoc* du CCAS) valide l'admission et définit les modalités d'accès au regard du dossier, qui doit rester strictement confidentiel. Les éléments qu'il contient seront connus du seul travailleur social et des membres de la commission d'admission. Les bénévoles qui assurent le fonctionnement de l'épicerie sociale n'y auront pas accès.

(1) Loyer et charges liées au logement, énergies, télécommunication, impôts, taxes, assurances, frais de santé, éducation, transport, produits et services bancaires, pensions alimentaires à verser.

### LE « RESTE À VIVRE »

est la part de ressources restant aux ménages une fois déduit le paiement des charges contraintes<sup>(1)</sup> ou indispensables.

### MODE DE CALCUL

par jour et par personne :

$$\frac{\text{(ressources - charges contraintes)}}{30}$$
 nombre de personnes dans le foyer

Rapport du CNLE  
Juin 2013



Épicerie sociale le Maillon, à Cergy

*L'aide à l'achat est un principe de l'épicerie sociale*

### 3- LA PERSONNE ACCUEILLIE

est ensuite reçue, sur rendez-vous, pour une première visite à l'épicerie sociale. Elle est informée des règles de fonctionnement et des activités proposées. Il est utile de lui remettre un document précisant ces points et permettant de consigner ses achats et les montants correspondants.

### 4- LE BÉNÉVOLE DE L'ÉPICERIE SOCIALE

accompagne la personne. L'aide à l'achat est un principe de fonctionnement de l'épicerie sociale. Il appartiendra évidemment au bénévole d'apprécier, avec tact, les cas particuliers de personnes tout à fait autonomes, venues à l'épicerie sociale à la suite d'un accident de parcours ou de la vie.

## + d'infos

Sur l'accompagnement à l'achat, lire p.41

Consulter des exemples de documents à remettre au bénéficiaire : livret d'accueil, règlement intérieur ; et aux travailleurs sociaux : dossier d'admission

[www.banquealimentaire.org/articles/documents-lies-laccueil-des-beneficiaires-004249](http://www.banquealimentaire.org/articles/documents-lies-laccueil-des-beneficiaires-004249)



[www.banquealimentaire.org/articles/documents-lies-lorientation-des-beneficiaires-004250](http://www.banquealimentaire.org/articles/documents-lies-lorientation-des-beneficiaires-004250)



## 7 La durée d'accès déterminée

Le fonctionnement de l'épicerie sociale consiste à apporter une aide limitée dans le temps pour éviter d'encourager l'assistanat. La durée de cette aide est déterminée à l'avance, en accord avec la personne accueillie, par le travailleur social qui instruit le dossier et propose l'accès à l'épicerie sociale. Elle est habituellement de trois ou six mois.

## 8 L'aménagement des espaces d'accompagnement social

### L'ESPACE D'ACCUEIL

Cet espace, où le bénéficiaire est reçu la première fois et qui fait également office de lieu d'attente, est important : il donne le ton de la relation entre l'épicerie sociale et les personnes accueillies et crée les conditions d'un bon accompagnement social.

À ce titre, il mérite un effort particulier : mise à disposition de sièges, vestiaire, attention portée aux enfants, possibilité de garer une poussette... Pour que la présence d'enfants ne soit pas un obstacle à la participation des bénéficiaires aux divers ateliers, on pourra prévoir un espace où ils seront pris en charge par des bénévoles (lecture, jeux...).

Un poste informatique avec un accès Internet – qui permet d'effectuer des démarches et d'accéder à l'information – est également, dans cet espace, un outil intéressant d'inclusion sociale.

### LA SALLE DE RÉUNION

Elle doit pouvoir accueillir dans de bonnes conditions une quinzaine de personnes pour les réunions et ateliers organisés par l'épicerie sociale et être équipée en conséquence :

- tables et chaises ;
- tableau et vidéo-projecteur, essentiels à la plupart des interventions.

### LA CUISINE

Elle est indispensable à l'organisation d'ateliers cuisine et à la préparation des démonstrations et dégustations qui peuvent avoir lieu dans le local de vente pendant les heures d'ouverture. Son équipement doit permettre à plusieurs personnes de travailler en même temps et comporter :

- un plan de travail confortable avec prise électrique ;
- un réfrigérateur ;
- un poste de cuisson (deux plaques au moins) ;
- un four ;
- un point d'eau avec bac et lave-mains équipé ;
- une table et des sièges permettant de prendre en commun le repas préparé ;
- une batterie de cuisine et un petit équipement (planches à découper, couteaux, spatules, ouvre-boîtes...). L'expérience prouve qu'il faut le renouveler régulièrement, d'où l'intérêt de privilégier un achat par lots et de garder des ustensiles en réserve ;
- du linge : tabliers et torchons, gants ;
- du matériel et des produits d'entretien dédiés à la cuisine.

# 3 à 6 MOIS

C'est la durée habituelle de l'aide apportée par l'épicerie sociale à un bénéficiaire

### + d'infos

Lire le guide pratique « Les ateliers cuisine par le menu » p.54



Épicerie sociale Espoirs, à Reims

Exemple type d'une cuisine bien aménagée pour organiser des ateliers cuisine et préparer des démonstrations

# ORGANISER L'OFFRE

Faire de l'épicerie sociale un lieu agréable qui prend en compte la dimension plaisante de l'acte d'achat est aussi une façon de respecter la dignité de la personne qui la fréquente. L'épicerie doit donc, autant que possible, ressembler, par sa configuration et son organisation, à une épicerie ou à une supérette de quartier.

## À noter

**LE LOGICIEL PASSERELLE**, fourni par les Banques Alimentaires, est un outil permettant de gérer les entrées et les sorties de denrées et d'éditer des tickets de caisse. Voir p. 33

## 1 L'aménagement du magasin

L'attention à la décoration ne nécessite pas forcément des moyens importants. Le choix des couleurs et des éclairages permet souvent de créer une ambiance chaleureuse, sans coût supplémentaire.

### LA CIRCULATION DES PERSONNES

La disposition des rayons doit laisser une place suffisante pour permettre le passage des personnes mais aussi des paniers roulants et, le cas échéant, d'un fauteuil roulant ou d'une poussette. L'organisation de l'espace et le positionnement des rayons et armoires doivent définir un tracé des déplacements qui commence par les boissons, continue par les produits secs, se poursuit par les produits frais et les surgelés puis se termine par le passage en caisse.

### LE POSTE DE CAISSE

Le poste de caisse comprend le tiroir caisse et le poste informatique destiné à la saisie des données : traçabilité des produits, comptes et suivi des bénéficiaires.

Son emplacement et son aménagement prendront en compte le confort de la personne chargée de la caisse : un siège pivotant lui évitera de se contorsionner et elle préférera sans doute ne pas être exposée aux courants d'air de la porte d'entrée. Il faudra prévoir un espace suffisant car la présence d'un 2<sup>nd</sup> bénévole peut être utile pour fluidifier le passage en caisse et la saisie des données informatiques.

De son côté, l'acheteur doit pouvoir poser son sac et emballer ses achats dans de bonnes conditions.

## 2 L'offre produits

La fourniture de produits alimentaires est la vocation première de l'épicerie sociale. Il s'agit donc d'offrir une gamme aussi large que possible : épicerie sèche, produits frais (laitages, fruits, légumes, viande) et surgelés. La gamme des produits proposés est évidemment conditionnée par le choix des denrées fournies par la Banque Alimentaire et par le produit de la « ramasse » que peut organiser l'épicerie sociale. D'autres produits de première nécessité – produits d'hygiène de base par exemple (dentifrice, savon, shampooing...) – peuvent compléter l'offre de l'épicerie. La vente de couches est également très appréciée par les personnes en charge de jeunes enfants.



Épicerie sociale Espoirs, à Reims

*La présence d'un 2<sup>nd</sup> bénévole peut être utile pour fluidifier le passage en caisse et la saisie des données informatiques*



Une jolie présentation est une incitation à la consommation

### 3 La présentation des produits

#### LES RAYONNAGES

Le linéaire nécessaire se calcule en fonction du nombre de types de produits et de références. Il doit évidemment être suffisant mais pas surestimé : des produits clairsemés sur des rayons à moitié vides dégagent une impression de pauvreté.

On est alors tenté de remplir le rayon avec des produits identiques, ce qui n'est guère plus engageant.

Les rayons doivent comporter une réglette permettant un étiquetage informatif (prix, quantité, présence de viande de porc...) qui facilite le choix et l'optimisation de l'achat. Le principe du libre choix des produits et de l'achat accompagné impose des espaces de circulation généreux et des rayons accessibles, placés à bonne hauteur.

#### LES PRODUITS FRAIS (VIANDE, CHARCUTERIE, LAITAGES)

Présentoirs réfrigérés et congélateurs, si possible à couvercles vitrés, sont indispensables à la vente de produits frais et surgelés.

#### LES FRUITS ET LÉGUMES

Une jolie présentation est une incitation à la consommation. Paniers d'osier, étiquettes colorées et quelques autres accessoires décoratifs égayeront le rayon et favoriseront le choix de ces produits. Une balance, avec ou sans étiquetage, permettra à l'acheteur de choisir en toute connaissance du prix. Les fruits et légumes ne supportant pas les manipulations répétées, un bénévole devra les servir à la demande des bénéficiaires et veiller à la maintenance du rayon. Pour garder leur caractère appétissant, les fruits et légumes provenant de la collecte doivent être régulièrement humidifiés et débarrassés de leurs parties fanées.

### À noter

#### TROUVER DES ÉQUIPEMENTS

D'une manière générale, pour tout ce qui concerne l'aménagement du lieu de vente, il sera utile de prospecter les supermarchés et les commerces locaux. À l'occasion d'une rénovation, ils acceptent souvent de céder gracieusement des équipements encore en bon état.

Et pourquoi ne pas faire appel à des professionnels de l'aménagement de magasins dans le cadre du mécénat de compétence ou d'un partenariat avec la distribution ?



## 4 La mise en valeur de l'offre

### INCITER À CONSOMMER DES FRUITS ET LÉGUMES FRAIS

Les solutions mises en œuvre pour inciter à la consommation de fruits et de légumes, indispensables à une bonne santé, sont variées :

- poids minimum de fruits et de légumes dans le panier d'achats ;
- prix bas et unique pour tous les fruits et légumes afin que le prix ne soit pas un obstacle à une consommation variée ;
- conditionnement des légumes en packs comprenant une recette simple (gratin, pot-au-feu, ratatouille...) ainsi que la quantité nécessaire à sa préparation. Cette astuce est particulièrement efficace pour les légumes mal connus ou nécessitant d'être cuisinés pour être savoureux ;
- dégustations, mise à disposition de recettes et conseils du bénévole accompagnant le bénéficiaire...

### ENCOURAGER À DISCERNER L'OFFRE

Les produits de l'aide européenne peuvent être, dans leur présentation, moins attrayants que les produits de marque. Là aussi, un effort de pédagogie est nécessaire.

On peut ainsi mettre en évidence la notion de rapport qualité-prix d'un produit et le coût à payer par le consommateur pour un conditionnement attrayant.

### S'ADAPTER AUX GOÛTS ET AUX USAGES

Le principe du libre choix des produits traduit le souci de prendre en compte la personne dans la singularité de ses goûts et de ses traditions alimentaires, qu'elles soient culturelles ou religieuses. Avec discernement et mesure, on pourra, par exemple, regrouper sur une partie du rayon ou dans un compartiment de l'armoire frigorifique, les plats cuisinés et conserves contenant de la viande de porc. Cette pratique est conforme aux principes de l'épicerie sociale : l'information sur la composition des produits fait partie d'un apprentissage de la consommation, qui est l'un de ses objectifs.

## 5 La sécurité alimentaire

### DISTINGUER LA DLC ET LA DLUO

#### La DLC

Elle s'applique aux produits périssables et indique la date limite de consommation à partir de laquelle – pour des raisons de sécurité alimentaire – le produit ne doit plus être consommé, et donc encore moins vendu ni distribué gratuitement. La DLC est imprimée par le fabricant sur l'emballage du produit et précédée de la mention : « à consommer avant le... ». Pour les produits concernés (viande, charcuterie, laitages...), il faudra donc :

- gérer les stocks de manière à écouler en premier les produits dont la DLC est la plus proche ;
- retirer impérativement des rayons les produits ayant dépassé cette date.

## La DLUO

Elle s'applique aux produits stabilisés (conserves, épicerie sèche, produits surgelés...) et indique la date limite d'utilisation optimale à partir de laquelle les qualités organoleptiques d'un produit (goût, parfum, texture...) ne sont plus garanties par le fabricant, alors que le produit reste parfaitement consommable, sans aucun danger pour la santé. Par exemple, des biscuits secs ayant dépassé cette date seront peut-être un peu moins croustillants mais tout à fait propres à la consommation ; une boisson gazeuse sera peut-être devenue un peu moins pétillante... La vente ou la distribution de produits ayant atteint ou dépassé la DLUO est tout à fait légale et certains soldeurs de produits alimentaires s'en sont fait une spécialité.

## La pédagogie de la DLUO

Dans les épiceries sociales, la DLUO pose un problème psychologique délicat : les bénéficiaires sont quelquefois réticents à accepter ces produits et y voient une atteinte à leur dignité. Face à cette question, différentes réponses sont possibles :

- expliquer le sens de ces dates limites ;
- vendre ces produits moins cher ou « hors panier », c'est-à-dire sans que leur prix soit imputé sur le montant d'achats alloué au bénéficiaire ;
- les distribuer gratuitement.

Dans tous les cas, le bénéficiaire devra être informé de la qualité de ce qu'il achète ou reçoit.

## 6 La contribution des bénéficiaires

Il faut distinguer :

- les produits fournis par les Banques Alimentaires : leur prix de vente ne peut dépasser 10 % de leur valeur dite « mercuriale » (prix moyen relevé dans le commerce, grande et moyenne distribution) ;

- les autres produits : leur prix de vente ne doit pas dépasser 30 % du prix pratiqué dans le commerce.

## MODULER LES PRIX À LA BAISSÉ

L'épicerie sociale peut baisser certains prix de vente :

- pour une bonne gestion des stocks et des dates limites de consommation ;
- pour inciter à la consommation de produits qui trouvent plus difficilement preneur, ou des produits frais vite périmés. La vente hors panier de ces produits est une autre façon de les promouvoir.

## 7 L'emballage des produits

Dans ce domaine, deux principes sont à respecter :

- le refus du gaspillage. Le bénéficiaire doit apporter de quoi transporter les produits qu'il achète (les produits seront pour leur part préemballés par le fournisseur, voire l'épicerie sociale) ;
- le respect de la chaîne du froid. Le règlement de l'épicerie sociale stipulera qu'aucun surgelé ne sera vendu en l'absence de sac isotherme. Il appartient donc au bénéficiaire de présenter un sac, à chaque visite. Il pourra lui être fourni gracieusement ou vendu à la première visite (éventuellement remplacé contre présentation du sac abîmé ou usé).

## À noter

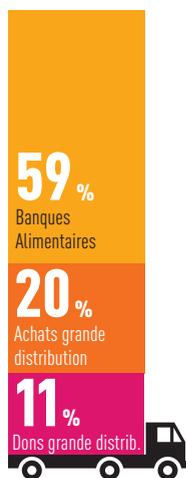
### LES DÉTAILS PRATIQUES POUR FACILITER LES ACHATS

- des paniers à roulettes en nombre suffisant ;
- des calelles à prêter aux acheteurs afin qu'ils gèrent leur pouvoir d'achat fixé pour chaque passage ;
- des sacs isothermes à prêter ou à vendre.



# GÉRER LES MARCHANDISES

## PROVENANCE DES PRODUITS



Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

## + d'infos

Liste des 17 fiches pratiques du « Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène » (GBPH) p.55

## 1 Les approvisionnements

Les produits proviennent de diverses sources :

- Banques Alimentaires ;
- ramasses de proximité ;
- dons de producteurs locaux ;
- jardins d'insertion partenaires (produits frais) ;
- achats éventuels.

Leur traitement doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

### L'INVENTAIRE DES STOCKS

Une bonne gestion suppose une connaissance exacte du stock de marchandises. L'inventaire a pour objet de comparer l'état physique du stock et l'état de gestion. Le logiciel Passerelle facilite cette tâche : il est donc conseillé de faire un inventaire mensuel qui permet de déceler rapidement une anomalie et évite des recherches fastidieuses si l'inventaire couvre une période plus grande.

## 2 La réception et le tri des produits frais

Pour la réception de la ramasse et des livraisons, il faudra prévoir une zone de produits frais, organisée et équipée de manière à permettre à plusieurs personnes de travailler en même temps. Les arrivages de produits frais proches de leur date limite de vente et de légumes ou fruits un peu flétris nécessitent en effet un traitement rapide.

La zone doit comporter des postes de travail assis, un plan de travail à bonne hauteur ainsi qu'un poste lave-mains équipé : savon, eau chaude, sèche-mains. Le choix des matériaux revêt une importance particulière au regard des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il convient donc de privilégier les matériaux d'entretien facile : carrelage, inox... Des bacs à roulettes et des caisses en

plastique facilitent le transport des produits frais. Il sera utile d'en prévoir deux jeux : un bac vide à laisser à la Banque Alimentaire en échange du bac de la livraison du jour.

## 3 Le stockage des denrées

Une bonne organisation de l'espace facilite l'activité :

- en séparant le stockage des produits secs de celui des produits frais ;
- en regroupant séparément, comme l'exige la réglementation, les produits de l'aide européenne.

Ces espaces de stockage doivent être équipés de rayonnages suffisants pour qu'aucun produit ne soit posé au sol (à l'exception des produits sur palettes) ou entassé. Les rongeurs et insectes sont gourmands : des précautions s'imposent !

## 4 La conservation des produits frais

Elle nécessite l'aménagement de chambres froides ou l'installation d'appareils frigorifiques, à température positive et négative, d'une capacité suffisante pour faire face à des arrivages irréguliers et en quantités variables. Cet équipement suppose que l'installation électrique soit d'une puissance suffisante et d'une sécurité totale.

## 5 Le local poubelles

Les poubelles devront comporter un couvercle fermé et être entreposées dans un local séparé, carrelé, et muni d'une arrivée d'eau.

**"PASSERELLE"** EST UN LOGICIEL GRATUIT MIS À DISPOSITION DES ASSOCIATIONS PARTENAIRES DES BANQUES ALIMENTAIRES. IL FACILITE LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉPICERIE SOCIALE GRÂCE AUX FONCTIONS SUIVANTES :

## GESTION DES DENRÉES

### RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Enregistrement dans les stocks

### LIVRAISON DE LA BANQUE ALIMENTAIRE

Enregistrement automatique dans les stocks grâce aux bons de livraisons électroniques

### RAMASSE DANS LES GRANDES SURFACES DONS / ACHATS

Saisie manuelle des denrées en utilisant le référentiel produits

Les sorties de stocks se font via l'outil de caisse  
Possibilité de faire un inventaire total ou partiel

## GESTION DE LA CAISSE

### Fiche d'un foyer inscrit

Saisie des articles choisis et leur quantité

Calcul du prix à payer et du rendu monnaie

Calcul du total des participations perçues dans la journée

## GESTION DES BÉNÉFICIAIRES

### Une fiche par foyer

Informations obligatoires :

- ✓ noms ;
- ✓ prénoms ;
- ✓ date de naissance ou seulement l'année de naissance de chacun des membres du foyer.

Informations non obligatoires mais utiles pour les statistiques :

- ✓ début et fin de droits ;
- ✓ service social orienteur ;
- ✓ référent social ;
- ✓ situation professionnelle ;
- ✓ type de revenus ;
- ✓ montant des revenus ;
- ✓ reste à vivre ;
- ✓ fréquence et jour de passage à l'épicerie sociale pour réaliser le planning des passages ;
- ✓ montant d'achat autorisé par mois.

# PILOTER L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

## 1 Identifier les fonctions et recruter

Le recrutement est une étape importante de la création d'une épicerie sociale, qu'il s'agisse de salariés ou de bénévoles. Dans tous les cas, on recherchera l'adéquation entre :

- le besoin tel qu'il a été défini dans les descriptions de postes ;
- les compétences du candidat : expérience du domaine d'activité, connaissances, qualités humaines, goût du travail en équipe...

Préalablement au recrutement de personnel bénévole ou salarié, il est nécessaire de clarifier la manière dont l'activité de chacun contribuera au bon fonctionnement de l'épicerie sociale. Cette réflexion conduit à définir des postes ou fonctions qui feront l'objet d'une description qui s'ordonne autour de quatre axes :

- ce que fait la personne : description sommaire de l'activité ;
- avec qui elle est en relation : amont / aval ;
- ce dont elle est responsable ;
- les compétences qu'elle doit avoir.

Compte tenu de ce que le personnel de l'épicerie sociale ne travaille pas à temps plein, les fonctions pourront être découpées en sous-ensembles confiés à des personnes différentes. Une même fonction devra pouvoir être assurée par plusieurs personnes pour garantir la continuité de l'activité tout au long de la semaine et de l'année.



## L'ÉPICERIE SOCIALE : LES GRANDES FONCTIONS

- chauffeur ;
- collecteur de denrées ;
- manutentionnaire ;
- responsable logistique (approvisionnement et stockage) ;
- chargé d'accueil et d'accompagnement des personnes ;
- chargé de caisse ;
- responsable de la vente ;
- animateur des actions du domaine alimentaire ;
- animateur des actions d'accompagnement non alimentaires ;
- chargé de communication (relations extérieures, rédaction de documents, affichage...)
- responsable administratif (comptabilité, gestion du personnel, informatique) ;
- responsable sécurité et hygiène alimentaire ;
- responsable de l'épicerie sociale : un emploi à temps plein qui assure la coordination et la continuité des activités de toute l'équipe.

### + d'infos

Consulter un exemple de description de fonction

www.banquealimentaire.org/articles/fiche-de-poste-004329



Lire la note de la Fédération française des Banques Alimentaires sur le contrat d'insertion emploi avenir

www.banquealimentaire.org/sites/default/files/contrats\_aides2013.pdf



## 2 Gérer l'équipe

### LES EMPLOIS SALARIÉS

Ils peuvent prendre plusieurs formes :

- mise à disposition de salariés d'une association ou d'une commune (à titre gracieux ou avec refacturation). Cette formule offre au salarié une meilleure garantie d'emploi au cas où l'épicerie sociale arrêterait ou réduirait son activité ;
- salariés sous contrat de travail (à durée déterminée ou indéterminée) avec l'épicerie sociale, notamment contrats aidés par l'État au titre de l'aide à l'emploi, contrats d'insertion...

Dans tous les cas, les emplois salariés représentent une charge financière élevée.

On les réservera donc aux fonctions nécessitant une technicité particulière (conseiller en économie sociale et familiale par exemple) ou une présence permanente non disponible parmi les bénévoles.

La gestion administrative du personnel salarié (paie, congés, obligations diverses de l'employeur...) demande relativement peu de temps dans le cas d'un nombre restreint de salariés mais elle exige une technicité particulière rarement disponible parmi les bénévoles. Il est conseillé de la faire prendre en charge par un service du personnel municipal ou un organisme extérieur.

Le chèque emploi associatif est une autre possibilité. Enfin, le mécénat de compétence est tout à fait adapté à cette activité.

### LES BÉNÉVOLES

L'expérience prouve qu'une épicerie sociale nécessite, pour bien fonctionner, un nombre important de bénévoles dont la présence n'est pas toujours garantie. Les trouver, les motiver et les former est une activité qu'il ne faut pas sous-estimer. La gestion des bénévoles d'une association comporte peu d'obligations. Elle suppose toutefois qu'ils soient assurés. En cas d'accident survenu dans le cadre de son activité pour l'association, un bénévole pourrait en effet se retourner contre l'association. Rappelons enfin que, au regard du Code du Travail, les bénévoles sont des travailleurs.

#### La formation

Chargé d'accueillir, d'écouter, de conseiller dans le respect de l'autonomie des personnes, le bénévole doit assumer un rôle exigeant qui requiert des aptitudes qui ne sont pas innées mais peuvent être acquises et développées par la formation. La perspective de se former peut toutefois susciter une certaine appréhension chez les personnes concernées. Les Banques Alimentaires proposent des formations gratuites pour les bénévoles des associations partenaires :

- formation à l'écoute ;
- formation aux bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire.

### L'ÉQUIPE DE L'ÉPICERIE SOCIALE



75%

des épiceries ne fonctionnent que grâce à des bénévoles



18 PERSONNES

travaillent dans une épicerie sociale (en moyenne)

Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

## + d'infos

Consulter les formations proposées par les Banques Alimentaires p. 53 et 55

Lire des exemples de chartes du bénévole

[www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte\\_benevoles1.pdf](http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte_benevoles1.pdf)



[www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte\\_benevoles2.pdf](http://www.banquealimentaire.org/sites/default/files/charte_benevoles2.pdf)



Retrouver un exemple de fiche de procédure

[www.banquealimentaire.org/articles/fiche-procedure-004251](http://www.banquealimentaire.org/articles/fiche-procedure-004251)



### Le « contrat »

Une charte des bénévoles permet de clarifier les objectifs et les pratiques et de mettre en place des règles, dans le souci de concilier les contraintes et attentes des bénévoles avec les exigences du bon fonctionnement de l'épicerie sociale.

### Les partenariats avec des établissements scolaires ou universitaires

Une épicerie sociale peut nouer une relation privilégiée avec un établissement scolaire secondaire ou supérieur (sections vente, logistique...). Ces partenariats contribuent à la formation professionnelle des jeunes qui, en retour, font bénéficier l'épicerie sociale de connaissances et techniques récentes. Ils créent un lien intergénérationnel et contribuent à faire connaître l'aide alimentaire et ses acteurs.

### LE RESPONSABLE DE L'ÉPICERIE SOCIALE

Il doit, entre autres :

- veiller à ce que les tâches soient clairement définies. La rédaction de fiches de procédures est utile pour s'assurer d'une exécution correcte des tâches notamment au regard des règles d'hygiène et de sécurité – par des personnes différentes et dont le taux de rotation est, du fait du bénévolat, plus important que dans une organisation constituée de salariés à plein temps ;
- gérer la transmission de l'information et des consignes ;
- établir un planning hebdomadaire et mensuel du travail ;
- organiser des réunions mensuelles avec l'ensemble du personnel. Elles sont un moyen d'échanger, de remédier à certaines difficultés rencontrées et d'entretenir l'esprit d'équipe. Dans une organisation reposant sur des bénévoles qui, par définition, ne travaillent pas en même temps, il importe en effet de créer des moments de rencontre et d'échange.

## À noter

### UNE PLACE POUR LA CONVIVIALITÉ

L'aménagement d'un coin cafétéria, si modeste soit-il, favorise les échanges personnels entre collaborateurs salariés et bénévoles de l'épicerie. Ils sont un facteur de cohésion de l'équipe et de motivation des bénévoles et méritent à ce titre d'être encouragés. Lorsque l'épicerie comporte une cuisine, celle-ci devient souvent, comme dans une famille, un lieu d'échanges accueillant.

### UNE PLACE POUR LE CONFORT

Un local fermé, qui fera office de vestiaire, permettra aux bénévoles d'entreposer leurs effets personnels en toute sécurité.



Épicerie sociale Point Rencontre, à Château-Arnoux

*L'aménagement d'un coin cafétéria pour les équipes est un facteur de cohésion et de motivation*

# ASSURER LA GOUVERNANCE

## À noter

### LE COMITÉ DE PILOTAGE

Il est l'instance de suivi et de contrôle de l'activité de l'épicerie sociale. Il décide des grandes orientations relatives à son fonctionnement et à son développement.



Le logiciel Passerelle permet la gestion des mouvements de produits et des flux monétaires

## 1 Les statuts

Le statut de l'épicerie sociale détermine les règles de gouvernance auxquelles elle est soumise. Deux possibilités :

### L'ÉPICERIE SOCIALE RATTACHÉE À UN CCAS

Dans ce cas, le comité de pilotage qui a mené l'étude de faisabilité, et dont la composition peut être revue pour y associer des bénévoles, par exemple, devient naturellement l'instance de direction. Pour les divers aspects de sa gestion (notamment la comptabilité), l'épicerie est soumise aux règles du droit administratif comme l'ensemble du CCAS et des services municipaux.

### L'ÉPICERIE SOCIALE À STATUT ASSOCIATIF

L'épicerie a alors la personnalité juridique et sa gouvernance suit les règles qui régissent les associations : conseil d'administration, assemblée générale annuelle, certification des comptes annuels...

## 2 Le règlement intérieur

Quand il est formalisé, le règlement de l'épicerie sociale est un élément du contrat. Il facilite le travail des bénévoles en permettant les rappels en cas de comportement inadapté.

Il importe d'associer à la rédaction des divers documents (dossier, livret d'accueil, règlement) les acteurs concernés par leur utilisation : travailleurs sociaux, bénévoles...

## 3 La gestion financière

### LE LOGICIEL PASSERELLE

Cet outil est adapté à la gestion des mouvements de produits (entrées et sorties de stocks) et des flux monétaires (voir schéma p. 33).

### LA SÉCURISATION DES COMPTES BANCAIRES

C'est un aspect à ne pas négliger : les personnes autorisées à engager la responsabilité de l'épicerie sociale doivent être dûment habilitées par le conseil d'administration ou le comité de pilotage.

### LA TENUE DE LA CAISSE

Elle doit respecter des règles rigoureuses : mise en place d'un fond de caisse à chaque plage d'ouverture, contrôle de caisse à la clôture. Le bénévole responsable de la caisse doit être clairement identifié et sensibilisé à sa responsabilité.

## + d'infos

### La gouvernance d'une association

[www.vosdroits.service-public.fr](http://www.vosdroits.service-public.fr)

### Les chèques emploi associatif

[www.cea.urssaf.fr](http://www.cea.urssaf.fr)

## LA TENUE D'UN TABLEAU DE BORD

L'activité de l'épicerie sociale doit pouvoir être suivie et évaluée dans le temps, sous trois points :

- les deux obligations légales : traçabilité des produits alimentaires ; transmission des « indicateurs État », exigés de tout distributeur de l'aide alimentaire publique ;
- l'évaluation des résultats au regard des objectifs. L'évolution de l'épicerie sociale dans la durée ne peut être appréhendée que si des données quantitatives pertinentes et fiables sont disponibles. Il conviendra donc de définir, dès le démarrage, les indicateurs appropriés (voir ci-dessous) ;
- la satisfaction des personnes accueillies et sa mesure.

Cette démarche permettra également de rendre compte aux donateurs et mécènes de l'utilisation de leurs dons.

## LES INDICATEURS D'ÉVALUATION DU RÉSULTAT

### Les données quantitatives, faciles à collecter

- volume des approvisionnements et ventes ;
- nombre et caractéristiques sociales des personnes accueillies ;
- montant et nature des achats ;
- participation aux activités...

### La mesure qualitative, moins aisée à effectuer

Il faudra cependant s'interroger sur les indicateurs à suivre pour mesurer l'efficacité de l'action au regard de :

- la qualité de l'accueil ;
- la notoriété de l'épicerie sociale : est-elle bien connue des travailleurs sociaux et des bénéficiaires potentiels ? ;
- les objectifs d'autonomie et de progrès individuels qu'elle s'est assignés...

## 4 La communication

La formule de l'épicerie sociale comme mode de distribution alimentaire privilégié est souvent méconnue. Cela mérite que l'épicerie consacre à la communication du temps et un petit budget. C'est un investissement pour l'avenir.

Il sera utile de prévoir, dès le démarrage, une brochure de présentation destinée à faire connaître l'épicerie sociale et son action auprès des bénéficiaires, des bénévoles, des donateurs, des mécènes et des partenaires potentiels.

L'information des partenaires et bailleurs de fonds se fait par le reporting aux membres du conseil d'administration ou du comité de pilotage. Les inviter à des visites de l'épicerie sociale au cours desquelles ils peuvent rencontrer des bénévoles et des accueillis est une manière de leur montrer le travail accompli. Les travailleurs sociaux du secteur seront étroitement associés au fonctionnement de l'épicerie sociale, notamment à l'élaboration du programme des activités d'accompagnement.

À ce travail de communication externe s'ajoute la confection de brochures et supports de travail pour les réunions et ateliers organisés par l'épicerie.



## EXEMPLES DE DONNÉES MESURABLES

**36%**

des bénéficiaires de l'aide alimentaire déclarent s'être déjà rendus dans une épicerie sociale

**1100**

**PERSONNES** sont accueillies annuellement, en moyenne, par chaque épicerie sociale

Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

## + d'infos

### Retrouver un exemple de grille d'évaluation

[www.banquealimentaire.org/articles/evaluation-004332](http://www.banquealimentaire.org/articles/evaluation-004332)



### Consulter un exemple de plaquette de présentation

[www.banquealimentaire.org/articles/brochure-presentation-004330](http://www.banquealimentaire.org/articles/brochure-presentation-004330)





# ANIMER

## ACCUEILLIR LES PERSONNES

1. Comment bien les accueillir p. 40
2. Comment les guider dans l'épicerie sociale p. 41

## ACCOMPAGNER LES PERSONNES

1. Réfléchir en amont p. 42
2. Choisir ses animateurs p. 43
3. Bien commencer p. 43
4. Faire participer l'accueilli à la vie de l'épicerie sociale p. 44
5. Rendre l'épicerie sociale mobile pour les personnes les plus isolées p. 44

## PROPOSER DES ACTIVITÉS

1. Les activités nutrition / alimentation / santé p. 45
2. La vie quotidienne p. 49
3. L'image de soi, l'ouverture sur le monde p. 50
4. L'insertion professionnelle p. 51



# ACCUEILLIR LES PERSONNES

L'accueil à l'épicerie sociale est primordial pour que le bénéficiaire se sente à l'aise et surmonte le sentiment de gêne qu'il peut ressentir. L'épicerie sociale est un lieu de rencontres privilégiées entre la personne accueillie et les bénévoles. Le temps des courses est l'occasion de créer du lien social tout en donnant des informations sur le choix des produits.

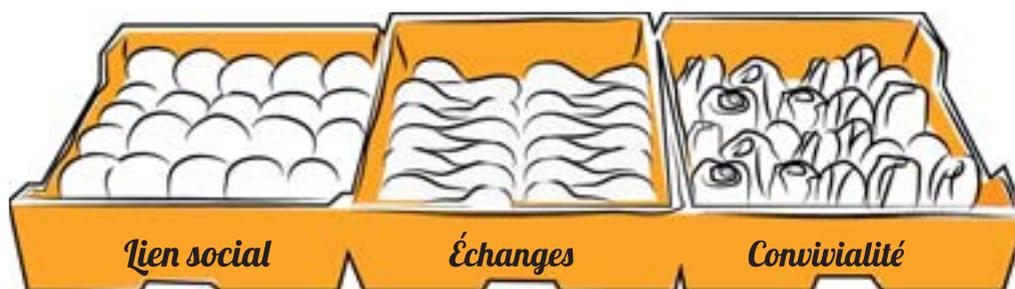
« Avant d'être accueillies au sein de l'épicerie sociale, les personnes s'installent dans l'espace convivialité. Les parents discutent ensemble pendant que les enfants s'amuse dans l'espace de jeux. Mon rôle est d'aller vers les personnes pour leur proposer une boisson, discuter et les mettre en confiance, car pousser la porte d'une association est un pas difficile à franchir ! J'informe aussi sur les autres activités proposées par l'association. »

**Nathalie,**  
bénévole chargée de l'accueil  
Val-d'Oise (95)

## 1 Comment bien les accueillir ?

Un bon accueil peut se concrétiser de plusieurs manières :

- avec du mobilier disposé de manière à favoriser les échanges ;
- grâce aux bénévoles chargés de l'accueil et capables de créer un climat convivial : café, petits gâteaux... ;
- en assurant une prise en charge des enfants (prévoir des livres et des jeux) pour que la personne accueillie puisse être disponible ;
- en donnant des informations par voie d'affichage (prévoir un panneau attractif mis à jour chaque semaine) et par transmission orale. Elles incitent à participer à des ateliers et fournissent des informations locales sur les démarches et les loisirs.



## 2 Comment les guider dans l'épicerie sociale ?

Le temps passé à réaliser les « achats » est un moment idéal pour transmettre des informations et des conseils qui peuvent concerner aussi bien la gestion et l'optimisation du montant dont dispose le bénéficiaire que les produits qu'il va choisir.

### LE PREMIER ACCUEIL

La personne est reçue individuellement :

- le fonctionnement de l'épicerie sociale lui est expliqué (montant total à dépenser, étiquetage en rayon...);
- un règlement intérieur lui est remis et un contrat d'engagement mutuel est signé entre elle et l'association ;
- une carte lui indiquant le montant dont elle dispose pour faire ses achats lui est la plupart du temps remise ;
- une calculatrice peut être mise à sa disposition pour faciliter la totalisation des achats et éviter de dépasser la somme autorisée.

### LE RÔLE D'ACCOMPAGNEMENT DU BÉNÉVOLE

Parmi ses missions, on peut citer :

- guider le bénéficiaire, au moins les premières fois, et sur demande de l'intéressé les fois suivantes. L'autonomie et la responsabilisation doivent être préservées ;
- expliquer concrètement le double étiquetage avec la valeur mercatoriale (prix moyen relevé dans le commerce, grande et moyenne distribution) et le prix à payer ;
- attirer l'attention sur les promotions qui favorisent la consommation de certains produits : fruits et légumes par exemple ;
- aborder les notions nutritionnelles ou culinaires. L'objectif est d'avoir un échange sur les pratiques culinaires, les goûts de la famille, les habitudes de repas... Il faut être conscient que ce dialogue rend le temps de passage dans l'épicerie sociale plus long mais, parce qu'il est en situation, ce dialogue sera plus constructif.

### À noter

#### FACILITER « L'ACHAT » DIVERSIFIÉ

- Vérifier que le consommateur a impérativement un sac isotherme s'il souhaite acheter des surgelés.
- Si tel n'est pas le cas, l'épicerie sociale pourra lui en prêter ;
- Placer des fiches à proximité des produits les moins habituels pour indiquer les modalités de cuisson, les accompagnements ;
- Donner des recettes de cuisine simples, sous forme de fiches ;
- Installer éventuellement une table dégustation pour tester des échantillons de produits peu familiers, en particulier des légumes (ex. quiche aux endives).



Le temps passé à réaliser les « achats » est un moment idéal pour transmettre des informations et des conseils

# ACCOMPAGNER LES PERSONNES

L'épicerie sociale est un tremplin qui doit permettre aux bénéficiaires de se réinsérer socialement en travaillant sur « l'après » ; elle leur propose donc des activités pour les préparer au mieux. Chaque action doit être élaborée à partir d'un constat ou d'une demande exprimée, avec des objectifs et une évaluation.

## LES ANIMATIONS

**82%**

des épiceries proposent des animations

**47%**

des épiceries organisent des animations plusieurs fois par mois

**3364**

**EUROS** en moyenne sont alloués chaque année pour les animations d'une épicerie

Données Banques Alimentaires - Ipsos 2012

## 1 Réfléchir en amont

### CONNAÎTRE LES PERSONNES ACCUEILLIES

Quels sont leurs besoins, leurs attentes (souvent à faire exprimer), leurs caractéristiques sociologiques (âge, sexe, situation de famille, conditions de vie...) ? Il est primordial de partir des demandes ou besoins des accueillis pour obtenir leur adhésion et leur participation.

### RÉPERTORIER LES MOYENS DONT ON DISPOSE

Budget, locaux, personnel, compétences, ressources et environnement local...

### TENIR COMPTE DES CONTRAINTES

Identifier les contraintes de jours de la semaine, d'horaires voire de lieux si l'activité ne se déroule pas dans l'épicerie sociale. Pour que les activités fonctionnent bien, l'ensemble des acteurs de l'épicerie sociale s'attache à mobiliser les accueillis et favoriser le « bouche à oreille ».

### S'INFORMER DES ACTIVITÉS

Il est important de connaître les animations réalisées par d'autres associations ou organismes, et des possibilités de partenariat.





Association Claire Fontaine,  
à Nantes

*Les ateliers cuisine sont un formidable outil pour favoriser la création de liens, notamment entre les participants*

## 2 Choisir ses animateurs

Les animateurs des activités mises en place peuvent être des bénévoles de l'épicerie sociale ou d'autres associations, des personnes rémunérées, des étudiants du domaine concerné (social, animation, diététique...) ou un partenaire, dans le cadre du mécénat de compétence. La connaissance du tissu associatif local permet aussi à l'équipe d'orienter les accueillis vers les structures pertinentes, de participer aux animations locales et de réaliser des projets communs.

## 3 Bien commencer

L'épicerie sociale n'a pas vocation à offrir un très grand nombre d'activités différentes. Démarrer avec quelques activités motivantes contribue à faire connaître et à « donner envie » aux bénéficiaires de participer, grâce à une communication valorisante : affichage dans l'épicerie sociale, petits « flyers », contacts directs...

## TRAVAILLEURS SOCIAUX (TS) ET BÉNÉVOLES : QUI FAIT QUOI ?

• **Les bénévoles formés ont vocation à proposer des actions d'accompagnement social** collectives ou individuelles (sur des thématiques précises), d'informer sur les dispositifs existants et d'orienter vers les interlocuteurs et structures spécialisées. La formation des bénévoles à l'écoute est primordiale, elle permet de donner des techniques et d'assurer un accompagnement de qualité.

• **Les travailleurs sociaux assurent le suivi social des personnes en difficulté. Ils sont complémentaires :** il est important que le bénévole oriente vers le TS référent dès qu'une personne montre un besoin d'écoute et d'aide. De même, les TS s'informent des actions proposées par les associations (fonctionnant bien souvent avec des bénévoles) pour orienter les personnes. Des réunions régulières entre les TS et les bénévoles (ou salariés) permettront une bonne coordination.

« Une fois par semaine, le matin, nous allons à la Banque Alimentaire prendre des denrées. Les produits frais et les surgelés sont conservés dans des réfrigérateurs et des congélateurs. L'après-midi, 3 camions sillonnent les vallées pour accéder aux communes les plus isolées. En une après-midi, nous desservons 8 villages. Les mairies sont un maillon indispensable dans notre mission. Elles informent les bénéficiaires des jours et horaires de notre passage et, quand elles en ont la possibilité, nous prêtent un local pour stocker les denrées. »

**Gilles**, bénévole d'une épicerie sociale itinérante Alpes-Maritimes (06)

« Parmi les 600 bénéficiaires de l'épicerie sociale, 100 sont également bénévoles. Les entretiens d'accueil et le suivi des dossiers sont réalisés par les salariés uniquement. Une charte des bénévoles régit les questions d'équité, d'éthique, leurs droits et leurs devoirs. L'objectif de ce bénévolat particulier est de mettre les bénéficiaires en situation "professionnelle" avec respect des horaires, travail en équipe, acquisition de compétences et même reprise de confiance en soi. Ces expériences permettent souvent aux bénévoles de trouver un emploi, une formation... L'épicerie peut même rédiger des attestations de bénévolat pour valoriser l'expérience sur un CV. »

**Hermine**,  
coordinatrice salariée d'une épicerie sociale Paris (75)

## LE « BÉNÉFICIAIRE-BÉNÉVOLE »

Si la personne aidée participe à certaines tâches au sein de l'épicerie sociale, une stricte délimitation des statuts d'accueilli et de bénévole est indispensable. Il faut être prudent pour éviter la confusion des droits et devoirs bénéficiaire / bénévole (jour différent par exemple...). De même, une charte des bénévoles doit formaliser tous ces points liés à l'éthique et à l'équité.

## 4 Faire participer l'accueilli à la vie de l'épicerie sociale

La personne aidée peut être active à l'épicerie sociale. Il faut donc trouver les modalités incitatives et créer les conditions favorables. Un cadre très précis doit être fixé via des engagements réciproques afin de maintenir une relation équilibrée entre tous les bénéficiaires. En plus de la reconnaissance des autres bénévoles et de la confiance en soi, c'est une occasion de recevoir une formation et de travailler en équipe.

### LE « BÉNÉFICIAIRE-ANIMATEUR »

Les personnes accueillies animent ou co-animent des ateliers, organisent des activités ou des sorties en partenariat avec des bénévoles. Le partage des connaissances ou des compétences est facteur d'insertion.

## 5 Rendre l'épicerie sociale mobile pour les personnes plus isolées

L'épicerie sociale peut aussi aller vers les bénéficiaires qui ne peuvent se déplacer (éloignement important des lieux de distribution, personnes à mobilité réduite). Cela nécessite d'avoir une camionnette équipée pour le transport des denrées mais aussi d'avoir à disposition des lieux d'accueil temporaires dans lesquels on pourra programmer des séances d'information et quelques activités. Ces locaux peuvent être prêtés par la mairie, par une association... La camionnette peut, quant à elle, être offerte ou financée par un mécène. Des épiceries itinérantes livrent également à domicile des paniers en prenant en compte les souhaits des personnes.

# PROPOSER DES ACTIVITÉS

Les activités peuvent prendre la forme d'un travail individuel ou collectif afin que la personne retrouve une estime de soi à travers le groupe, en favorisant le « faire ensemble » et la valorisation de chacun.

## 1 Les activités nutrition / alimentation / santé

### LES ATELIERS CUISINE

#### Le but :

- créer du lien social ;
- travailler sur la valorisation des personnes à travers le groupe ;
- échanger sur les techniques culinaires ;
- aborder les notions d'équilibre alimentaire, d'hygiène et de sécurité des aliments ;
- faire connaître des aliments disponibles dans l'aide alimentaire mais peu connus ou peu consommés.

#### Le fonctionnement

Ils peuvent être animés par un bénévole ou un salarié de l'épicerie sociale, de la Banque Alimentaire ou d'un organisme extérieur.

#### Les produits

Utilisation des produits fournis par la Banque Alimentaire, avec quelques compléments si nécessaire, pour réaliser un repas bon, équilibré et pas cher.

#### Les participants

6 à 8 personnes (y compris l'animateur) qui doivent s'inscrire en amont.

« Pour valoriser le travail réalisé collectivement en atelier cuisine, nous éditons un livret, avec les participants, comprenant les recettes les plus appréciées et les mieux équilibrées. Quand une recette nécessite du matériel ou un aliment spécifique, des astuces sont données pour faire avec ce que l'on a. »

**Carine et Dominique,**  
diététiciennes Banque Alimentaire  
Charente-Maritime (17)  
et Pyrénées-Atlantiques (64)



*Des fiches recettes sont mises à disposition par les Banques Alimentaires dans le cadre des ateliers cuisine*

« Nous avons organisé un concours entre les différentes associations dans lesquelles j'anime des ateliers-cuisine. Objectif : la créativité et la valorisation des ressources. Chaque association constitue une équipe et réalise les épreuves. La finale se déroule dans un lieu neutre. Le principe est que chaque équipe remporte un prix, pour lequel « elle est la meilleure » : goût, originalité, présentation des plats, décoration de la table. »

**Angélique,**  
CESF Banque Alimentaire  
Manche (50)

« Pour aborder l'alimentation et faire passer des messages de façon ludique, une stagiaire ESF m'a aidée à développer des jeux (jeux de l'oie, rallye cuisine). En partenariat avec la ville et une association, nous avons mis en place un programme « Santé vous vivre » avec des ateliers nutri-santé et des séances d'activité physique. »

**Magalie,**  
CESF Banque Alimentaire  
Loire-Atlantique (44)

### La fréquence, deux possibilités :

- sous forme de cycle : plusieurs séances avec les mêmes participants ; cela demande un engagement sur la durée mais permet d'aborder divers domaines, d'approfondir certains points, de créer des liens et de faciliter les interventions des participants ;
- sous forme de séance unique à thème : l'animateur peut proposer, à la fin de l'atelier, des modules pédagogiques en lien avec la préparation du repas : faire ses courses avec un petit budget, évaluer le coût du repas par personne, décrypter l'étiquette d'un produit, connaître la conservation des aliments, les DLC et les DLUO...

### Les outils mis à disposition par les Banques Alimentaires :

- le Guide des ateliers cuisine par le menu ;
- la cuisinette mobile ;
- les outils pédagogiques : dépliants, fiches recettes, affiches...

## + d'infos

Voir la boîte à outils des Banques Alimentaires p.54



## LES ATELIERS CUISINE AVEC LES ENFANTS

### Le but :

- développer la socialisation, le partage, le travail en équipe ;
- aborder les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire ;
- donner des repères d'équilibre alimentaire ;
- faire découvrir des aliments peu consommés ;
- découvrir des goûts, des saveurs, des textures.

### Le fonctionnement

Un groupe d'enfants participe à la préparation d'un plat, d'un dessert pour une fête, d'un goûter équilibré... ou à des jeux autour de l'équilibre nutritionnel, de la découverte de fruits et de légumes... Participer à la Semaine de la Fraîch'attitude ou à la Semaine du Goût peut être aussi une bonne idée d'animation.

## LES REPAS CONVIVIAUX

### Le but :

- partager un moment de convivialité autour d'une table ;
- échanger : la découverte de saveurs, de plats exotiques ou tout simplement régionaux sont un prétexte pour entrer en contact.

### Le fonctionnement

Organiser une fois par mois un « repas du monde » permet des découvertes gustatives mais aussi culturelles : préparer un repas de fin d'année, décorer la table, créer une ambiance de fête.

« Je fais des ateliers cuisine avec les enfants et également des ateliers parents-enfants.

Avec les enfants, j'aborde le « faire soi-même », l'introduction des fruits et légumes dans les recettes, les repères nutritionnels.

Avec leurs parents, l'objectif est de leur faire partager un moment agréable, de développer leur complicité, de les sortir du quotidien, et toujours de les valoriser. »

**Gérard,**  
bénévole Banque Alimentaire  
Bouches-du-Rhône (13)



Association  
Claire Fontaine,  
à Nantes

*Les repas conviviaux sont l'occasion de faire la cuisine ensemble et de parler d'équilibre alimentaire, de gestion du budget, de courses...*

« Deux fois par an, un professionnel du centre d'examen de santé réalise une permanence sur le temps de distribution à l'épicerie sociale. Il informe les personnes sur l'existence des examens périodiques de santé gratuits et fixe un rendez-vous avec les personnes qui le souhaitent. »

**Paul**, président d'une épicerie solidaire Val-d'Oise (95)

L'organisation d'une journée de consultation gratuite auprès d'un ophtalmologue puis d'un opticien a permis à 20 personnes de repartir avec des lunettes adaptées à leur vue, et gratuitement. »

**Jacqueline**, vice-présidente Banque Alimentaire Pas-de-Calais (62)

## LES SÉANCES D'INFORMATION NUTRITION

Ces séances de sensibilisation ont lieu pendant les heures d'ouverture de l'épicerie sociale.

Le but est d'apporter de l'information sur un thème précis et de distribuer un document reprenant les principales informations sur différents thèmes :

- la consommation alimentaire : décryptage d'étiquette, dates limites de consommation (DLC / DLUO) ;
- l'enfant : nutrition, développement (collaboration avec la PMI) ;
- les problèmes de poids, l'hygiène alimentaire, les conseils de base : le sucre, les calories, l'importance de l'activité physique... ;
- les courses avec un petit budget tout en achetant varié et équilibré ;
- la conservation et la congélation des aliments ;
- les accidents domestiques dans la cuisine.

## LES AIDES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

L'épicerie sociale peut solliciter les organismes publics pour réaliser ponctuellement des permanences en fonction des difficultés repérées chez les accueillis :

- permanence de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) pour clarifier les droits, apporter une aide sur le remboursement des dépenses de santé, fournir des adresses ;
- permanence d'une équipe mobile psychiatrie / précarité.



Association Claire Fontaine, à Nantes

*Des séances d'information nutrition peuvent avoir lieu pendant les heures d'ouverture de l'épicerie sociale*



## 2 La vie quotidienne

L'épicerie sociale est un lieu convivial où la personne accueillie trouve des services pour l'aider dans sa vie quotidienne, en complément de ceux offerts par d'autres structures.

### L'INFORMATIQUE

Installer un ou plusieurs postes informatiques avec accès Internet. La présence d'un bénévole à certaines heures est nécessaire afin d'apporter aide et conseil « à la demande ». Ce service est utile dans le cadre de la recherche d'emploi.

### LA GESTION DU BUDGET

Certaines associations ayant une CESF réalisent un accompagnement éducatif budgétaire (AEB). Le travail sur le budget peut également être abordé par un bénévole qui a des compétences sur le sujet et une formation sur l'accueil et l'écoute. Il s'agit de repérer les différents postes de dépenses de la famille, d'identifier les priorités, de discuter autour des postes secondaires pour essayer de les diminuer au maximum, de prévoir les budgets des mois à venir et d'assurer un suivi.

### LES INFORMATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

Quand l'épicerie sociale repère un besoin commun aux bénéficiaires, il est possible de demander à une structure spécialisée de faire des permanences (planning familial, CAF, Maison de la justice et du droit, associations d'aide aux victimes de violences conjugales, associations de consommateurs, écrivain public gratuit...). Quand il n'est pas possible de développer ce genre de partenariat, il est important que l'équipe en contact avec les accueillis connaisse le réseau associatif et les dispositifs locaux, de manière à pouvoir donner les premières informations et à orienter la personne vers les structures compétentes.

### LES AUTRES ACTIVITÉS

On peut mettre des locaux à disposition pour permettre aux participants de rompre leur solitude, de discuter tout en pratiquant leurs activités favorites : tricot, couture, dessin, activités manuelles diverses.

## À noter

### IDÉES D'ANIMATIONS

- choisir, préparer, réaliser un projet commun autour d'une fête du calendrier, d'une fête avec les enfants, d'une fête communale ; et mise en valeur de réalisations communes : dessins, couture.
- Exemple : réalisation de tabliers pour les ateliers cuisine de l'épicerie sociale.
- faire appel à des étudiants en ESF (économie sociale et familiale) qui recherchent stages et activités sur le terrain ;
- créer un partenariat avec des diététiciennes, mécinat de compétence...

« Lors des ateliers d'écriture, les personnes qui ont des difficultés de communication peuvent s'exprimer plus facilement. La découverte de leur créativité les surprend et les valorise. »

**Lise**, présidente  
d'une épicerie sociale  
Ille-et-Vilaine (35)

« Nous organisons des balades dans la campagne pour découvrir un site, une activité artisanale. Cette sortie permet de changer le type de rapport entre les bénévoles et les bénéficiaires (égalité devant l'effort physique). Le pique-nique crée un climat convivial et détendu. »

**Jean**, président  
d'une épicerie solidaire Hérault  
(34)

## À noter

### CUSTOMISATION

L'utilisation du vestiaire peut donner lieu, avec la collaboration de l'atelier couture, à des séances de présentation de modèles « customisés », afin de donner une seconde vie aux vêtements.

## 3 L'image de soi, l'ouverture sur le monde

Ces activités ont pour objectif de contribuer à ce que les personnes aidées aient accès à des services dont ils sont exclus, tant pour des raisons financières que culturelles.

### LES ATELIERS D'ESTHÉTIQUE

L'objectif est que les hommes et les femmes prennent le temps de s'occuper d'eux et aient plus confiance en eux, ce qui est un atout dans la recherche d'emploi. Il est ainsi possible de mettre en place des ateliers coiffure ou maquillage. Ils peuvent être complétés par des conseils vestimentaires : avec l'utilisation du « vestiaire » tenu par l'épicerie sociale ou par une association partenaire, qui permettront d'obtenir des vêtements à coût modique.

### LE SPORT, LES RANDONNÉES, LES BALADES NATURE

Des sorties à la journée ou à la demi-journée, en petit groupe composé de bénévoles et de personnes accueillies, permettent à la fois de sortir de l'environnement habituel, d'exercer une activité physique et d'échanger de manière plus détendue et spontanée.

### LES SORTIES CULTURELLES, LES CONFÉRENCES, LES DISCUSSIONS À THÈME

Les opportunités locales peuvent ouvrir aux bénéficiaires l'accès à des manifestations gratuites ou à bas prix : cinéma, théâtre, musique, fêtes, expositions, répétitions, avant-premières, séances de ciné-club... Une épicerie sociale peut également organiser des temps d'échanges sur des sujets qui tiennent à cœur à des bénéficiaires, comme la monoparentalité.



Point Rencontre,  
à Château-Arnoux

Atelier pour reprendre  
confiance en soi



Épicerie sociale Point Rencontre  
à Château-Arnoux

Atelier tricot pour retrouver le goût de travailler ensemble

« Nous avons 12 personnes en contrats aidés. Certaines d'entre elles travaillent dans un jardin qui est mis à notre disposition par la commune. Des légumes sont cultivés pour approvisionner l'épicerie solidaire. Les personnes sont encadrées par un bénévole passionné de jardinage. Le lien intergénérationnel est très intéressant. D'autres personnes en contrats aidés travaillent à l'épicerie sociale et sont très polyvalentes : approvisionnement, stockage des denrées... Ils aident également les bénévoles dans l'espace de vente de meubles à bas prix, accessible uniquement aux personnes en difficulté financière. »

**Félis**, directeur d'une épicerie solidaire  
Val-d'Oise (95)

« La maison de l'emploi anime une séance tous les 15 jours au sein de notre épicerie sociale : les personnes en recherche d'emploi expliquent leurs difficultés et chacun apporte sa contribution pour trouver une solution. Le conseiller en insertion professionnelle ajoute ses recommandations et des informations.

**Valérie**, bénévole  
d'une épicerie sociale  
Val-d'Oise (95)



Épicerie sociale Le Maillon,  
à Cergy

*Atelier potager pour approvisionner l'épicerie sociale et favoriser la réinsertion professionnelle*

## 4 L'insertion professionnelle

L'épicerie sociale peut apporter un soutien dans la recherche d'emploi et fournir des outils ou des informations qui facilitent la démarche.

### L'EXPRESSION ORALE

L'atelier est organisé soit en soutien individuel, soit par petits groupes. Les compétences orales sont renforcées pour préparer des entretiens d'embauche téléphoniques et en face-à-face.

### LA RECHERCHE D'EMPLOI

Une formation peut être organisée autour des techniques de recherche d'emploi : recherche et décryptage d'annonces, rédaction de CV et de lettres de motivation, mise en ligne de CV.

### LE PERMIS DE CONDUIRE

Possibilité de mettre à disposition une salle où les personnes peuvent s'entraîner à l'examen du code de la route. En recherchant un financement, il est également envisageable de faire passer le permis B.

### L'INSERTION PAR LE TRAVAIL

Le chantier d'insertion peut être créé soit au sein de l'épicerie sociale, soit à l'extérieur pour des activités différentes. Il faut bien entendu assurer, si nécessaire, la formation exigée et recruter éventuellement des personnes en contrats aidés.

Une épicerie sociale peut aussi accepter des jeunes qui doivent réaliser des TIG (travaux d'intérêt général), en mettant en place un encadrement sérieux.

# LES QUATRE LEVIERS DU SUCCÈS

Ce guide précise les étapes indispensables pour créer une épicerie sociale dans les meilleures conditions. Il n'est évidemment pas exhaustif : les épiceries sociales peuvent prendre des formes diverses et fonctionner différemment. Cependant, quatre leviers favorisent le succès d'une épicerie sociale :

## Une bonne coordination avec ses différents partenaires

(collectivités locales, associations locales, organismes sociaux, mécènes)

- > pour mutualiser les connaissances du terrain et apporter les réponses les mieux adaptées aux besoins.

## Le suivi par tous les acteurs de la formation à l'écoute

(proposée par les Banques Alimentaires)

- > pour garantir l'accompagnement des bénéficiaires dans les meilleures conditions.

## De la rigueur mais aussi de la flexibilité

- > pour assurer une bonne sécurité alimentaire ;
- > pour s'adapter aux conditions locales (profil des accueillis, lieux partagés, disponibilité des bénévoles...).



## Un bon partenariat avec les Banques Alimentaires

Qui mettent à votre disposition :

- > le guide que vous tenez entre les mains, avec tous les outils qui l'accompagnent, téléchargeables sur notre site : [www.banquealimentaire.org/articles/le-guide-pratique-des-epiceries-sociales-004340](http://www.banquealimentaire.org/articles/le-guide-pratique-des-epiceries-sociales-004340)
- > d'autres outils destinés aux associations partenaires, notamment des formations, un logiciel de gestion, des guides, des affiches... ;
- > un appui tout au long de la création de votre épicerie - et bien sûr, la mise à disposition de produits alimentaires.



## La boîte à outils des Banques Alimentaires

Les Banques Alimentaires soutiennent les épiceries sociales en mettant à leur disposition un ensemble d'outils :

### Le logiciel Passerelle

Pour gérer la caisse, les stocks et le suivi des personnes aidées, l'épicerie sociale peut demander à la Banque Alimentaire d'obtenir le logiciel de gestion Passerelle. Toutes les informations saisies (entrées et sorties de denrées, inscription des foyers bénéficiaires, passage des personnes en caisse) sont consolidées automatiquement, ce qui permet d'établir des statistiques utiles et également l'envoi des indicateurs « État » de manière rapide et simple à la Banque Alimentaire.

### Des formations à l'écoute

Depuis 1999, la Fédération française des Banques Alimentaires propose aux 98 Banques Alimentaires et antennes un module de formation à l'écoute, dispensé par l'Institut Astrée et destiné aux bénévoles de leurs associations partenaires.

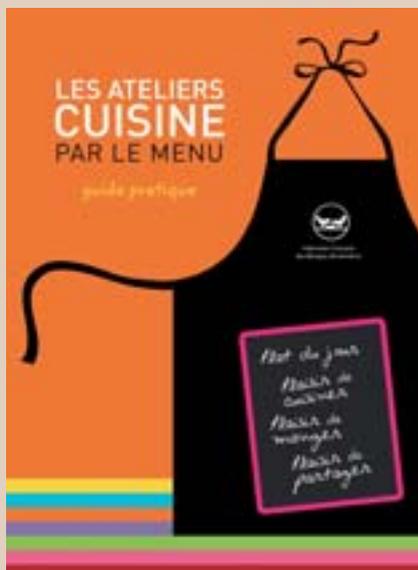
Ce module est une des concrétisations importantes du soutien que les Banques Alimentaires apportent à leurs partenaires associatifs, en plus de la fourniture de produits alimentaires. Les bénévoles des associations sont ainsi formés à la relation d'aide, à l'écoute et à l'accompagnement d'une personne en situation de difficulté, afin de mieux la comprendre et l'accompagner plus efficacement. Les objectifs de cette formation sont, notamment :

- de permettre de comprendre les problèmes, les pièges et les effets bénéfiques de l'accompagnement ;

- de repérer les différentes attitudes d'aide, les analyser, et identifier celles qui sont les plus naturelles ;
- d'entamer une démarche personnelle de réflexion sur ses actions en situation d'accompagnement ;
- de s'interroger sur le contenu d'une relation, ses impacts sur la personne accompagnée et sur la personne qui l'accompagne.

Cette formation, d'une durée de deux jours, est à la fois théorique et pratique : elle présente les différentes techniques d'écoute, les techniques de reformulation, les analyses de situations et organise des jeux de rôles sur des cas concrets.

Elle favorise les échanges entre les participants et la mise à plat des problèmes rencontrés sur le terrain. Elle s'enrichit également des multiples expériences partagées par les bénévoles avec les accueillis.



Association Claire Fontaine, à Nantes



### Le guide pratique : « Les ateliers cuisine par le menu »

Ce guide est le fruit de l'expérience accumulée au cours de ces dernières années dans le réseau des Banques Alimentaires en matière d'ateliers cuisine.

- Il a pour objet :
- de favoriser la création d'ateliers cuisine dans les Banques Alimentaires et les associations ;
  - de motiver et de rassurer ceux qui souhaitent se lancer dans cette action ;
  - de faciliter leur élaboration et leur mise en place, ainsi que leur évaluation.

Ce guide s'adresse à tous ceux, professionnels ou non, qui souhaitent organiser des ateliers cuisine.

Illustré de témoignages de participants et d'animateurs, ce guide est composé de quatre parties :

- la conception et la mise en place des ateliers ;
- l'organisation technique ;
- le déroulement de l'atelier ;
- la présentation de documents ressources.

Il vient compléter la panoplie des documents existants : fiches recettes, CD illustration, dépliant « jouez la variété ! », dépliant « hygiène », fiche mesure, affiches ...

### La cuisinette mobile

Cette cuisinette se présente comme une mini-cuisine transportable regroupant un four mixte, 2 plaques électriques, un évier et 2 plans de travail repliables. Cet outil est composé d'un corps de cuisinette et d'un pied sur roulette. Il peut être une solution alternative quand l'épicerie sociale n'est pas équipée d'une cuisine aménagée. La cuisinette mobile peut être transportée dans une voiture ou une camionnette.

Les épiceries sociales peuvent acquérir une cuisinette mobile via la Banque Alimentaire.



## Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire

Toute association partenaire peut se procurer le GBPH - Guide des bonnes pratiques d'hygiène - auprès de la Banque Alimentaire et peut bénéficier d'une formation.

### Le guide

Les dispositions relatives à l'hygiène et la sécurité des aliments, à appliquer par tout organisme caritatif distribuant des produits alimentaires, sont précisées dans le GBPH.

Il traite notamment des thèmes suivants :

- achat, don, collecte, ramasse (fiche 1) ;
- transport (fiche 2) ;
- prise en charge des produits (fiche 3) ;
- stockage (fiche 4) ;
- déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits (fiche 6) ;
- remise des produits aux personnes accueillies (fiche 7) ;
- hygiène et état de santé du personnel (fiche 8) ;
- gestion des DLC et DLUO (fiche 9) ;
- étiquetage des produits et traçabilité (fiche 10) ;
- gestion des alertes (fiche 11) ;
- chaîne du froid (fiche 12) ;
- entretien des locaux, matériel et véhicules (fiche 13) ;
- plan de lutte contre les nuisibles (fiche 14).

### Les principales bonnes pratiques :

- le respect des températures de transport des denrées réfrigérées (entre 0 et + 4 °C) et surgelées (-18 °C) ;
- la bonne gestion des stocks en appliquant notamment le principe du PPPS (premier périmé premier sorti) et en éliminant tout produit périmé (DLC dépassée) ;
- l'application des règles d'hygiène très strictes dans le cas de déconditionnement et de portionnement de produits ;
- l'hygiène du personnel rigoureuse (état de santé, hygiène corporelle et tenue vestimentaire) ;
- le respect des conditions de conservation des denrées (humidité, température...) ;
- l'étiquetage des produits préemballés et la conservation des étiquettes des produits déconditionnés ;
- la traçabilité des denrées (enregistrement archivage) ;
- l'application des dispositions de gestion des alertes ;
- la maîtrise de la chaîne du froid en respectant la règle de la 1/2 heure lors des opérations de déchargement, préparation et mise en rayon des produits ;
- le respect des températures de conservation des denrées lors du transport, stockage et présentation à la distribution ;

- la mise en place d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel ainsi que son application ;
- le plan de prévention de lutte contre les nuisibles et son application ;
- l'enregistrement et l'archivage de l'ensemble des opérations relatives à l'hygiène et à la sécurité alimentaire (chaîne du froid, nettoyage, lutte contre les nuisibles, maintenance, alertes alimentaires...).

### La formation

La connaissance et l'application des bonnes pratiques impliquent, pour chaque personne amenée à manipuler des denrées, une formation « Hygiène et sécurité des aliments ». Le module TASA (Tous Acteurs de la Sécurité des Aliments), stage d'une journée, diffusé par la Fédération française des Banques Alimentaires, est adapté à cette sensibilisation et est un préalable à l'activité de distribution de produits frais. En complément, il existe un module « Everest 100% de bonnes pratiques » qui vise à faciliter la mise en place des dispositions du GBPH.

### Les règles d'or du bénévole

Par ailleurs, la fiche du GBPH « Les règles d'or du bénévole » reprennent les engagements à respecter en terme d'hygiène et de sécurité des aliments.



## À noter

### OUTILS PÉDAGOGIQUES

Ils sont disponibles sur demande auprès des Banques Alimentaires.

### GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE

Il est disponible sur le site : [www.agriculture.gouv.fr/aide-alimentaire](http://www.agriculture.gouv.fr/aide-alimentaire)

## Sites et documents utiles

Pour aller plus loin et compléter les informations de ce guide :

### Outils téléchargeables sur [www.banquealimentaire.org](http://www.banquealimentaire.org)

(rubrique « travailler ensemble »,  
« les épiceries sociales »)

#### Exemples dont vous pouvez vous inspirer :

- dossier complet de la création d'une épicerie sociale (cas pratique) ;
- brochures de présentation d'épiceries sociales ;
- charte des partenaires (comité de pilotage) ;
- plan de financement initial ;
- descriptions de fonctions ;
- procédure de travail ;
- compte d'exploitation prévisionnel ;
- plan d'aménagement des locaux ;
- tableau de service ;
- charte du bénévole ;
- règlement intérieur d'épicerie sociale ;
- livret du bénéficiaire ;
- dossier de demande d'accès à l'aide alimentaire, rempli par les travailleurs sociaux orienteurs ;
- contrat d'accès à l'épicerie sociale ;
- carnet de liaison ;
- questionnaire de satisfaction et d'évaluation envers les accueillis.
- analyses des Banques Alimentaires dans les divers domaines réglementaires intéressant les épiceries sociales, par exemple une note sur les contrats de travail aidés par l'État.

Ce site sera périodiquement enrichi par de nouvelles annexes.

### Adresses Internet

#### [www.banquealimentaire.org](http://www.banquealimentaire.org)

- actualité des Banques Alimentaires ;
- adresse de la Banque Alimentaire de votre département ;
- comment devenir bénévole...

#### [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

Réglementation des établissements recevant du public

#### [www.cea.urssaf.fr](http://www.cea.urssaf.fr)

Chèque associatif

#### [www.service-civique.gouv.fr](http://www.service-civique.gouv.fr)

Service civique

#### [www.associations.gouv.fr](http://www.associations.gouv.fr)

Gestion des associations

#### [www.vosdroits.service-public.fr](http://www.vosdroits.service-public.fr)

Mécénat et dons aux associations

#### [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr)

(site du Programme national nutrition santé)  
Alimentation et diététique

**NOUS TENONS À REMERCIER L'ENSEMBLE DES PERSONNES  
QUI ONT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DE CE GUIDE.**

**MERCI EN PARTICULIER AUX ASSOCIATIONS PARTENAIRES DES  
BANQUES ALIMENTAIRES QUI ONT APPORTÉ LEUR CONTRIBUTION :**

L'épicerie sociale Le Maillon, à Cergy ;  
L'épicerie sociale Espoirs, à Reims ;  
Le CCAS de Concarneau ;  
L'épicerie sociale La Courte Échelle, à Montmédy ;  
L'épicerie sociale La Courte Échelle, à Paris ;  
L'association Les Épis, à Bischheim ;  
L'épicerie sociale Au Jardin Secret, à Vern-sur-Seiche ;  
L'épicerie sociale du Canal, à Betton ;  
La Société de Saint-Vincent-de-Paul (SSVP), à Rennes ;  
Les sapeurs pompiers de Grasse ;  
L'épicerie sociale Épices & Riz, à Vauréal ;  
L'épicerie sociale SSVP, à Montpellier ;  
La boutique alimentaire de Bagnolet ;  
L'épicerie sociale Point Rencontre, à Château-Arnoux ;  
L'épicerie sociale Éco Panier, à Angers.

**MERCI AUX BANQUES ALIMENTAIRES :**

des Bouches-du-Rhône, de Charente-Maritime, du Cher,  
de l'Hérault, d'Île-de-France, de Loire-Atlantique, de la Manche,  
de la Marne, du Pas-de-Calais, du Béarn et de la Soule.

Nous remercions également tous les collaborateurs  
de la Fédération française des Banques Alimentaires  
qui ont apporté leur expertise et tous ceux qui ont donné  
de leur temps pour partager leur expérience.

**ENFIN, NOUS SOMMES PARTICULIÈREMENT  
RECONNAISSANTS À MALAKOFF-MÉDÉRIC  
POUR SON SOUTIEN FINANCIER.**



Conseil / Création / Production : **makheia**  teymour

Édition : Service Partenariat Associatif de la Fédération française des Banques Alimentaires – Marie-Paule Lopez, Marie-Thérèse Nicolas, Élodie Tarby – et l'étroite collaboration de Jean Doucet

Crédits photos : Anthony Voisin, Gilles Delorme, Pierre Torset, Banque Alimentaire de Reims et Banque Alimentaire de Corrèze



**Banques Alimentaires**

**FÉDÉRATION FRANÇAISE DES BANQUES ALIMENTAIRES**

Service partenariat associatif

15, rue du Val de Marne – 94257 Gentilly cedex

Tél. : 01 49 08 04 70

[ffba.relations.associations@banquealimentaire.org](mailto:ffba.relations.associations@banquealimentaire.org)

[www.banquealimentaire.org](http://www.banquealimentaire.org)

Avec le soutien de :

