

Epi St.Gilles ASBL

Rapport d'activité 2018

Plan d'action 2019

1. LE PROJET	3
1.1. La genèse	3
1.2. La combinaison de l'aide alimentaire et de l'aide à la consommation comme levier d'aide	3
1.3. Epi St. Gilles comme réponse pratique	4
2. VIE DE L'ASBL	5
2.1. Organisation interne et vie associative	5
2.2. Finances	6
2.3. Logistique	7
3. ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE	9
3.1. Objectifs	9
3.2. Organisation	9
3.3. Produits, prix et fournisseurs	10
4. FORMAT D'AIDE ET FRÉQUENTATION	12
4.1. Publics cibles et prescripteurs	12
4.2. Les formats d'aide	12
4.3. L'élargissement du périmètre	15
4.4. La fin de l'accès par « créneau »	15
4.5. L'articulation avec les services prescripteurs : une appropriation toujours progressive	16
4.6. La fréquentation chiffrée	17
5. ACTIVITÉ CONSOMMATION	25
5.1. Rappel du projet	25
5.2. La dynamique	25
5.3. Axe de travail 1 : Méthodes et outils	26
5.4. Axe de travail 2 : Mobilisation d'un « Groupe d'échange »	28
5.5. Axe de travail 3 : Préciser qui sont les publics	29
5.6. Les balises méthodologiques	30
6. ACTIVITÉ ISP	31
6.1. Le projet	31
6.2. Organisation interne	32
6.3. La formation	34
6.4. Sorties	42
7. ENJEUX ET PLAN D'ACTION 2019	43

1. LE PROJET

1.1. La genèse

La précarité à Saint-Gilles – comme ailleurs à Bruxelles – évolue ; appelant une adaptation, voire un renouvellement, des réponses, politiques et dispositifs d'action sociale en ce compris celles de l'aide alimentaire. La Coordination de l'Action Sociale du CPAS de Saint-Gilles a identifié le besoin criant en matière d'aide alimentaire pour le public saint-gillois. Celle-ci est trop souvent considérée comme un « sparadrap » sur des situations de précarité extrême. Or, elle peut être associée à des démarches de prévention. Elle doit être prise en compte dans un contexte plus large d'articulation de l'action sociale au niveau de partenariats locaux afin de traiter de façon globale des problématiques qui se croisent en termes de santé, d'emploi et de gestion budgétaire notamment.

Il est observé depuis plusieurs années une précarisation continue à Saint-Gilles. Les demandes d'aide alimentaire notamment augmentent au cours du temps. Le Resto du Cœur de Saint Gilles a ainsi vu doubler en trois ans pendant la saison hivernale le nombre de bénéficiaires de son restaurant social.

Un lien étroit existe entre la pauvreté, l'alimentation et l'état de santé des personnes. Des maladies comme l'obésité et le diabète, fortement influencées par l'alimentation et notamment par la consommation de produits trop riches en graisse et en sucre, sont beaucoup plus présentes au sein des couches de population les plus pauvres. Indicateur de cette précarité multifactorielle en augmentation, le CPAS de Saint-Gilles revoit depuis plusieurs années à la hausse son budget lié à la santé.

Pour les personnes qui font appel à une aide alimentaire, il s'agit souvent de soulager un budget, d'éviter, grâce à l'aide alimentaire, de devoir faire un arbitrage avec d'autres besoins de première nécessité (accès aux soins de santé, logement, factures d'énergie, etc.). Souvent, répondre aux problèmes posés par la faim et la malnutrition impliquent de devoir penser une réponse globale, articulant des moyens variés. Au sein de la Coordination de l'action sociale saint-gilloise, nombreux sont les acteurs saint-gillois à rechercher l'interconnexion de leurs services ; ceci afin de placer le ménage accompagné au centre d'un tissu d'acteurs à même de lui apporter une réponse structurée fonction de ses besoins. Dans le champ de l'aide alimentaire, les différents acteurs de l'aide alimentaire saint-gilloise ont constaté un manque alors même que l'aide alimentaire peut être perçue comme une accroche vers un travail plus qualitatif en vue de rendre à la personne sa dignité humaine.

1.2. La combinaison de l'aide alimentaire et de l'aide à la consommation comme levier d'aide

L'aide alimentaire apparaît à la fois comme un levier traditionnel d'intervention mais aussi comme une réelle source d'innovations dans le domaine de la lutte contre l'exclusion. Elle poursuit de nombreuses finalités, allant de la réponse d'urgence à l'insertion sociale en passant par la lutte contre l'isolement des personnes en situation de précarité. Les épiceries sociales servent toutes le même objectif : apporter, dans des espaces aménagés de type magasins d'alimentation et favorisant la liberté de choix (libre-service), une aide alimentaire à un public en situation de précarité, moyennant généralement une faible participation financière. L'offre alimentaire est aussi un levier pour la mise en œuvre d'actions plus larges visant à améliorer l'estime de soi, la reconstruction du lien social, l'autonomie, la gestion budgétaire, la nutrition, etc.

Les mécanismes de désaffiliation sociale rendent impératifs de placer l'individu au centre de l'attention, de lui donner le rôle du citoyen, celui du membre du corps social et d'acteur de son émancipation. Dans une épicerie sociale, le bénéficiaire est un client-citoyen, un « consommacteur » qui doit pouvoir construire des choix d'achat ; d'où la nécessité d'un accent sur la qualité du service, le choix des produits et l'accompagnement social.

1.3. Epi St. Gilles comme réponse pratique

L'AOPSG Entraide (Entraide), les Amis du Resto du Cœur de Saint-Gilles (Resto du Cœur), le Service Social de Solidarité Socialiste (Seso) et le CPAS de Saint-Gilles ont décidé de s'associer pour mettre en place une nouvelle épicerie sociale : l'ASBL Epi St.Gilles. Elle a été constituée en mars 2015 et a pour but de lutter contre les phénomènes de précarité à Saint-Gilles :

- En favorisant l'accès à un public précarisé à des articles d'alimentation, d'entretien et d'hygiène à prix réduits ;
- En agissant comme acteur d'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emplois difficiles à placer par la prestation de services ou la production de biens, à destination des habitants, des collectivités, des entreprises, par le biais notamment d'engagements et de formation dans le cadre de l'article 60, §7 de la loi organique du 8 juillet 1976 ;
- En proposant au public précarisé de Saint-Gilles des formations et des ateliers pédagogiques pour l'aider à mieux consommer, à mieux s'alimenter, à mieux gérer son budget et à produire moins de déchets.

Epi St.Gilles vient compléter et s'articuler aux acteurs et dispositifs déjà existants. Cela permet de placer le ménage-client au centre d'un réseau d'acteurs aux expertises différentes à même de les accompagner sur tout ou partie des difficultés qu'ils rencontrent par ailleurs. Cette démarche permet en outre de renforcer et rendre plus cohérente l'action des professionnels existants.

Le projet d'Epi St.Gilles est ainsi triple : il croise l'activité « classique » de vente de produits de première nécessité à une activité d'insertion à part entière et à une activité visant une consommation maîtrisée, c'est-à-dire visant à rendre autonome le ménage-client une fois l'aide de l'épicerie terminée.

2. VIE DE L'ASBL

2.1. Organisation interne et vie associative

2.1.1. Objectif 2018

Le format de l'équipe de travailleurs a évolué en 2018 avec l'arrivée d'un troisième Vendeur (travailleur en insertion) et d'une Animatrice sociale. La structuration interne était appelée à évoluer afin de prendre en compte les différences entre cadres de travail, actions menées et communication interne.

2.1.2. Evolution de la structuration opérationnelle

Un poste d'Animateur social a été créé afin d'assurer l'accompagnement des ménages à la réflexion et la maîtrise de leur consommation ainsi que pour poursuivre et densifier le travail de construction méthodologique de cet accompagnement. Le poste est occupé à partir du 1^{er} janvier 2018.

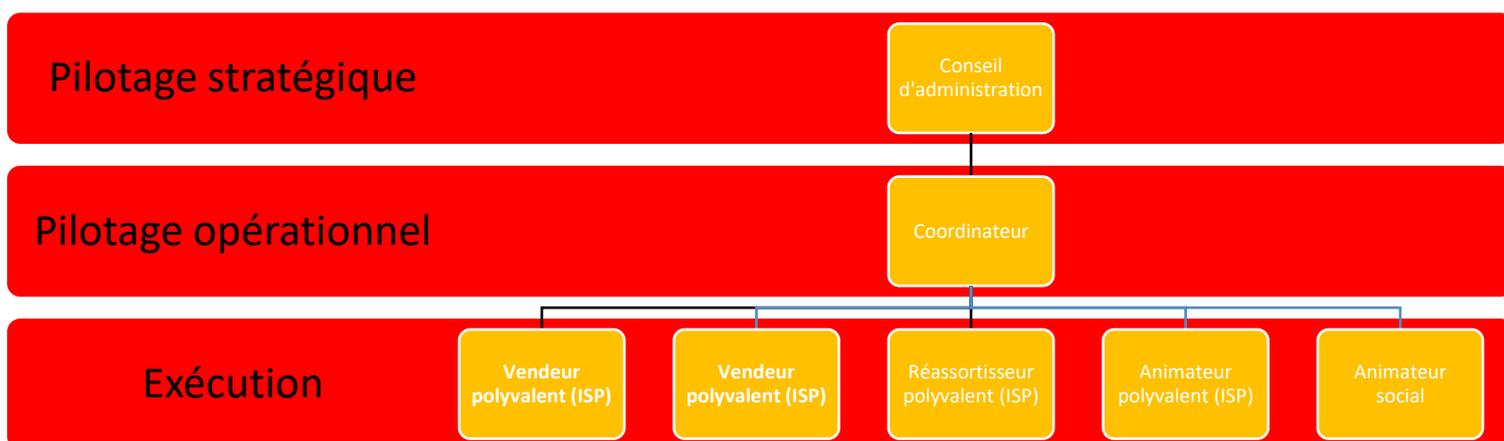
Jusqu'alors, la structuration interne s'établissait autour de la relation Coordinateur-Vendeurs. Cette relation était fort verticale du fait de sa dimension ISP. Le cadrage et les missions claires ainsi que la petite taille de l'équipe permettaient des passages de communication simples et ponctuels ; quand bien même le besoin de temps d'échanges en équipe réguliers a émergé au cours du temps.

Avec l'arrivée de l'Animatrice sociale, il a fallu revoir cette structuration et cette organisation. Ce poste amène en effet une nécessaire communication entre travailleurs (nécessaire à l'accomplissement tant dans le fond que dans la forme de l'action de l'Animateur social) alors même qu'il n'y a pas de lien de hiérarchie entre eux.

Des réunions d'équipe hebdomadaires ont ainsi été mises en place, visant notamment à faire circuler l'information sur l'état des services et des projets menés autant que pour aborder les nécessités d'organisation du travail de l'Animatrice et des Vendeurs.

Ces réunions d'équipe venaient compléter les réunions en direct de suivi organisées par le Coordinateur avec chacun des travailleurs. Des entretiens de fonctionnement ont notamment été organisés avant l'été.

2.1.3. Structuration interne au 31/12/2018



Le Conseil d'administration est l'organe de pilotage stratégique de l'ASBL. Il fixe le cap et suit l'action menée.

Le Coordinateur est le pilote opérationnel de l'ASBL. Il assure la gestion au quotidien, tant des projets que des finances ou des ressources humaines (encadrement de l'ensemble des travailleurs ; en

insertion ou non). Il produit l'ensemble des éléments de reporting et assure l'aide à la décision du Conseil d'administration.

L'Animateur social est un travailleur social dont la mission est l'appui individualisé des clients de l'épicerie sociale. Il apporte les trucs et astuces visant à permettre aux clients de lier petit budget, plaisir et santé.

Les Vendeurs polyvalents, Réassortisseur polyvalent et Animateur polyvalent sont des travailleurs en insertion (Article 60).

Le Conseil d'Administration se réunit tous les deux mois en général. Il s'est réuni quatre fois en 2018. Président et Trésorière poursuivent un suivi à distance et sur demande.

Afin de favoriser la dynamique associative, l'ensemble des membres de l'ASBL sont invités aux réunions du Conseil d'Administration.

Le Coordinateur s'appuie sur les services des membres de l'ASBL au quotidien. Les procédures, l'évolution du format d'aide et les autres travaux de fond sur le projet sont travaillés avec les services sociaux partenaires (voir infra). Il peut en outre compter sur les services technique, informatique, juridique ou encore communication du CPAS quand cela s'avère utile.

Des relations de travail sont entretenues avec le Répis (dont l'ASBL est membre), la Coordination de l'aide alimentaire portée par la FdSS et différentes épicerie sociale bruxelloises.

2.2. Finances

2.2.1. Modèle économique et structuration financière

L'ASBL distingue (analytiquement) deux financements : ceux relatifs au financement des marchandises vendues dans le magasin et ceux relatifs au fonctionnement de l'ASBL.

Le modèle économique d'une épicerie sociale présente une marge négative dû à la vente de ses produits moins chers qu'elle ne les a achetés. La solution définie par l'ASBL est de faire supporter le (co)financement des achats conduits par les clients par les organisations qui les ont orientés vers l'ASBL via un système de facturation. L'ASBL a en outre décidé qu'en cas de rabais obtenu lors de l'achat de marchandises, celui-ci ne serait pas répercuté sur les factures de (co)financement. Cela permet de maintenir un discours sur la consommation clair aux clients du magasin, à couvrir les pertes liées à ce type d'activité (dates dépassées, vol) et de voir à dégager de l'autofinancement. Ce dernier est estimé à 5% du montant des marchandises mises en vente. Il est à noter que si le format d'aide qui est le plus employé est celui d'un rabais de 50%, il arrive que les achats de certains ménages soient couverts à 100% par l'organisation prescriptrice (voir plus bas).

Pour le fonctionnement, le modèle repose sur trois types de financements :

- Subsidés structurels. L'ASBL recherche au maximum ce type de financement. L'ILDE fait partie de ceux-ci. L'agrément ILDE a été obtenu en décembre 2016.
- Subsidés ponctuels. Plusieurs appels à projets concernent les activités de l'ASBL (aide alimentaire et aide à la consommation). Ainsi, chaque année, sont recherchés des réponses à ces appels à projets permettant de renforcer l'action de l'ASBL (déployer de nouveaux outils par exemple) tout en assurant le financement de l'ASBL elle-même. En 2018, l'ASBL a ainsi bénéficié de financements ponctuels en provenance de la Cocom et de Bruxelles Environnement (appel à projet « Good Food »).
- Le financement complémentaire des organisations prescriptrices. Dans le cas où les subsidés obtenus ne permettraient pas d'atteindre l'équilibre, les organisations prescriptrices assurent

le cofinancement du montant manquant pour atteindre l'équilibre. La part de chacune est définie en fonction de quotas d'orientation d'utilisateurs définis sur une année-type. Pour 2018, ce financement complémentaire se monte à 963 euros afin de couvrir une dépense ne pouvant être couverte par un subside : précompte immobilier.

2.2.2.La problématique de la trésorerie

Le projet et l'ASBL étant « neuf », un problème de trésorerie se pose depuis le lancement du projet. Le financement partiel via subsides l'explique en partie. Une autre raison est la nécessité de financer le fond de stock du magasin.

En 2018, le besoin en trésorerie s'est réduit de 5.000 euros. Il se monte toujours cependant à 27.000 euros. Ce montant a été prêté par le Resto du Cœur et il est prévu de le rembourser en deux fois : 15.000 euros fin 2019 et 12.000 fin 2020.

Il est à noter que du fait du boni généré par l'activité de vente le besoin en trésorerie continuera à se réduire au cours du temps. Malgré tout, cela devrait se faire sur environ trois ou quatre ans. Il conviendra de voir comment le combler avec les remboursements du Resto du Cœur prévus.

2.2.3.Pérennisation du poste d'Animateur social

Malgré la veille assurée tout au long de l'année, il n'a pas encore été trouvé de solution à la pérennisation du poste d'Animateur social, pour le moment financé via l'appel à projet triannuel Good Food dont le financement est dégressif.

2.3. Logistique

2.3.1.Locaux et mobilier

L'emplacement des locaux de l'ASBL s'envisage en deux temps.

Il est prévu l'intégration de l'épicerie sociale dans le projet d'aménagement d'une ancienne centrale électrique (dit du « Pigeonnier ») ; locaux situés sur le site du CPAS de Saint-Gilles. Les travaux ont débuté en 2017 et il est envisagé une occupation autour de la mi 2019.

Les locaux prévus à terme pour l'ASBL prévoient 100 m² d'espace de vente, une salle de stockage et un quai accessible par l'arrière pour les marchandises. Ils seront loués par le CPAS de Saint-Gilles. Il n'est pas prévu de chambre froide permettant d'assurer la vente de légumes et fruits frais non emballés.

2.3.2.Charroi

L'ASBL emploie deux triporteurs et deux vélos à assistance électrique pour aller se fournir en marchandises. En cas de fort mauvais temps (grands vents, froids et/ou précipitations) ou d'indisponibilité des triporteurs, l'ASBL emploie gratuitement une des camionnettes du Resto du Cœur.

L'ASBL a répondu à l'appel à projet de la Loterie Nationale 2019 à destination des structures d'aide alimentaire dans le but de financer l'achat de nouveaux frigos moins énergivores et moins bruyants ainsi que d'un triporteur. Le retour de la Loterie Nationale prévue à l'automne n'a cependant pas eu lieu ; posant la question de financer ce matériel en 2019, la Loterie Nationale ne finançant que 80% de l'achat.

2.3.3. Outil de gestion

L'ASBL s'est équipée en matériel informatique et logiciels de comptabilité/gestion Winbooks/Logistics ; permettant d'assurer la gestion des produits, du portefeuille clients et de la vente. Les travailleurs disposent de différents profils en fonction des tâches à conduire (Accueil ou Caisse). Des développements sont ponctuellement nécessaires pour que le logiciel de gestion Logistics réponde plus précisément aux besoins spécifiques de l'ASBL. Ces développements peuvent cependant être onéreux, posant la question d'un risque de découplage entre besoins et moyens à terme.

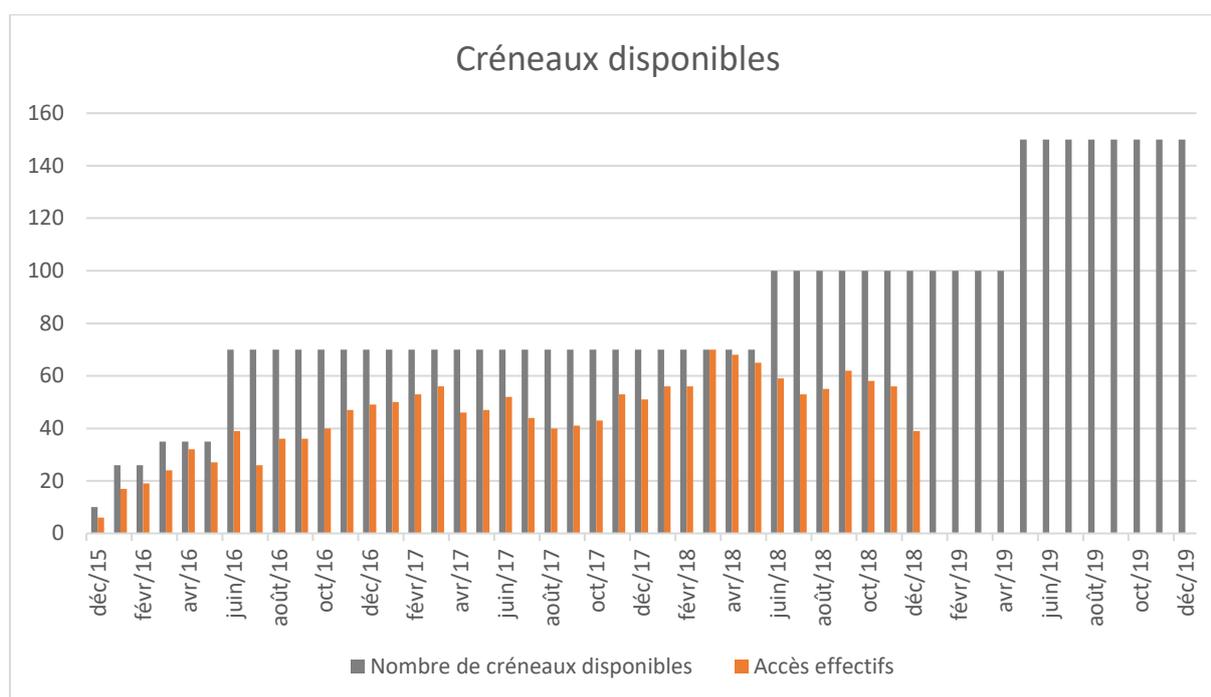
3. ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE

3.1. Objectifs

Le projet d'Epi St.Gilles croise aide alimentaire et aide à la consommation. L'activité de vente vise ainsi la vente de produits :

- De base d'alimentation, d'hygiène et d'entretien
- Disponibles pour les saint-gillois dans leur environnement proche
- En deux variantes : une davantage orienté budget que santé et l'autre le contraire

3.2. Organisation



L'organisation de l'activité a été renforcée en 2018 avec la création d'un troisième poste en insertion de Vendeur/Réassortisseur ; permettant de renforcer les capacités d'accueil à environ 150 ménages par mois (300 différents sur l'année selon le format d'aide en place début 2018 ou 150 du fait du rallongement fin 2018 de 6 à 12 mois l'accès pour les ménages orientés par le CPAS). Cette limite est définie par la gestion à flux tendu des marchandises et donc les capacités de réapprovisionnement.

Il était attendu une croissance au second semestre 2018 qui ne s'est pas confirmée.

Les rotations vers Colruyt (principal fournisseur) se font quatre départs de matinée par semaine en employant les deux triporteurs. Il pourrait être envisagé des rotations supplémentaires avec le recrutement d'un travailleur en insertion en plus pour porter l'accueil à 150 ménages (300 différents sur l'année).

Deux travailleurs en insertion (Vendeurs) de janvier à juin, puis trois à partir de juin, assurent les rotations vers le Colruyt, la mise en rayon et la vente. Chacun assurant la gestion à tour de rôle une partie du magasin (une partie Accueil et une partie Caisse).

Avec les futurs locaux, comme il est prévu un stock et une surface de magasin plus importante, il est envisageable que la possibilité d'accueil sur cette activité soit encore augmentée. L'enjeu sera alors d'assurer un accompagnement sur la consommation de qualité avec un fort volume de fréquentation et donc d'adapter l'organisation en conséquence.

3.3. Produits, prix et fournisseurs

226 produits d'alimentation, d'hygiène et d'entretien étaient proposés à la vente au 31 décembre 2018 (contre 240 en 2017).

Comme en 2017, les usagers ont été sollicités au cours de l'été pour critiquer les produits mise en vente et voir ajouter, retirer ou remplacer certains produits.

La réduction globale du nombre de produits vendus provient de la réduction du nombre de produits disponibles via Solifood ou de l'absence de disponibilité (pour des produits demandés à être disponibles mais qui ne l'ont pas été). 42 produits sont concernés. Il conviendra en 2019 de voir à élargir le nombre de rotations permettant de se fournir directement chez Delhaize (Berthelot ou non).

Le spectre de produits vise à couvrir l'ensemble des besoins de base :

- Hygiène : produits pour se laver, d'hygiène féminine (serviettes, démaquillant, etc.) ou masculine (rasoirs par exemple)
- Entretien : produits (faits ou à faire) pour laver la vaisselle ou le sol par exemple, la lessive, etc.
- Alimentation : produits pour le matin (jus, lait, tartinable, thé, café par exemple), aide culinaire (sel, huiles, épices, sucre, œufs par exemple), plat principal (légumes (secs, conserves et surgelés), légumineuses (secs et conserves), féculents (secs et conserves), poisson (conserves et surgelés), viande (charcuterie)

En raison de la dimension « Consommation » du projet, la gamme de produits proposés à la vente est essentiellement constituée de produits de base. Les quelques produits préparés vendus restent des produits servant d'appoint pour constituer des repas (mayonnaise et cubes-bouillon par exemple). Tous les produits sont préemballés. Il n'y a pas de vente de produits frais non préemballés (légumes et fruits). Cela s'explique par l'impossibilité dans les locaux actuels de proposer ce type de produits (flux tendu) et par le fait que différents lieux proches des saint-gillois leur permettent d'acheter ces produits pour peu (marchés Saint-Antoine, du Midi, des Abattoirs et des Tanneurs).

Les produits sont choisis à partir de plusieurs critères dont le prix et la santé sont les plus importants. Sont également pris en compte le temps (à préparer), le plaisir et l'accessibilité. Comme il n'existe pas de produit répondant à tous les critères envisagés, il est recherché la vente de deux variantes d'un même produit. Les deux prendront en compte les critères budget et santé mais l'un sera plus orienté que l'autre sur un des critères et inversement.

Il conviendra de questionner en 2019 la vente de produits en vrac frais ou non dans les nouveaux locaux. Cette offre élargie via le conditionnement permettra peut-être de diminuer les prix du fait d'économies d'échelle. A voir si cela pourrait s'envisager dans le cadre d'un Groupe d'achat, sans contrepartie financière d'une organisation sociale permettant un accès plus large.

La liste de produits est évolutive et évolue en fonction de trois niveaux de classification :

- Ceux qui sont dans le magasin
- Ceux avec un problème de fourniture (problème de fourniture ponctuel chez Colruyt ou d'indisponibilité chez Solifood)
- Ceux dont la mise en vente est à questionner (épices peu courantes ou cup menstruelle par exemple)
- Ceux qui sont demandés ou envisagés à répétition mais qui posent problème (eau en bouteille par exemple)

Le questionnement sur le choix des produits s'appuie sur le regard des clients autant que sur celui des professionnels. En 2015-2016, la gamme avait été envisagée en s'appuyant sur les acteurs

professionnels de la santé (une Maison médicale), de l'aide alimentaire (Réseau des épiceries sociales françaises et celles de Bruxelles) et des acteurs sociaux saint-gillois impliqués dans le projet. En 2017 et en 2018, c'est le regard des clients qui a été privilégié.

L'ASBL se fournit fin 2017 auprès de quatre fournisseurs : Colruyt (essentiellement) et Soli-Food, Delhaize (très peu de produits du fait de la problématique de fourniture/livraison) et la droguerie Le Lion. Le choix du fournisseur se fait sur base des critères définis pour chacun des produits. Les marques « premiers prix » et distributeur des enseignes Colruyt et Delhaize sont comparés. Lorsqu'un produit est le plus intéressant chez Delhaize, il est recherché dans l'offre de produits proposée par Solifood. Pour les produits d'hygiène et d'entretien à faire soi-même, Epi se fournit auprès de la droguerie Le Lion située dans le centre de Bruxelles. Cette entreprise propose des produits souvent moins chers qu'en grande surface. Son offre constitue ainsi une alternative aux grandes surfaces auprès desquels les mêmes produits sont achetés. Cela permet d'appuyer le travail sur la consommation : privilégier un canal plutôt qu'un autre : le prix et la qualité contre l'habitude du canal de fourniture.

En 2019, de nouveaux fournisseurs seront recherchés pour permettre des approvisionnements de produits en vrac, très certainement bio et non raffinés, ceci afin de proposer une troisième variante aux produits déjà vendus. Il s'agira de compléter les entrées budget et santé d'une entrée sociétale ; les deux premières restant les principales.

4. FORMATS D'AIDE ET FRÉQUENTATION

4.1. Publics cibles et prescripteurs

Les services de l'ASBL s'adressent aux ménages de Saint-Gilles, voire des communes proches (depuis 2018), orientés par des services sociaux partenaires et qui satisfont les critères suivants :

- Ils sont engagés dans un travail de fond avec le service social du partenaire
- Ils disposent d'une cuisine (ou d'un accès à) et l'utilisent
- Ils sont sensibilisés à questionner/adapter leur mode de consommation
- Ils disposent d'un budget faible mais stable dans le temps (ressources régulières)

Des outils d'orientation communs sont employés, notamment pour l'établissement de l'éligibilité budgétaire. Ces outils sont cependant des aides au travail social conduit par les services.

En 2018, Epi St.Gilles collabore avec les organisations et services sociaux suivants :

- Service social de l'Association des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles – Section Entraide
- Service social des Solidarités (Seso ASBL)
- Service social général, Habitat Accompagné du CPAS de Saint-Gilles
- Service Médiations de dettes du CafA ASBL

Fin 2018, Epi St.Gilles a signé une convention avec le Service social des étudiants et stagiaires étrangers de Caritas-Brabantia pour l'accès de 20 étudiants/stagiaires en 2019.

Les critères d'accès énoncés plus haut, en permettant de préciser un mode commun d'accès, s'avère en contrepartie empêcher l'accès de ménages en fragilité non accompagnés par les services partenaires comme les travailleurs pauvres ou les chômeurs (bien que les services partenaires en aient déjà orientés). Ces critères bloquant s'ajoutent à l'impérative nécessité de cofinancer l'achat des ménages pour les organisations prescriptrices. En 2018, il a été recherché l'articulation de l'action avec les Maisons médicales saint-gilloises. La démarche n'a pu aboutir en raison principalement de cette dernière contrainte.

Si ces critères sont communs à l'ensemble des services prescripteurs, leurs publics présentent des caractéristiques propres, fonction des règles d'octroi d'aide à ces services ou des critères d'accès à Epi complémentaires.

Seso et Entraide orientent ainsi principalement des ménages « sans papiers » que le CPAS n'oriente pas (ou très peu). La composition de famille varie également fortement d'un service à l'autre.

De 2015 à 2018	Total	CPAS	Entraide	Seso
Isolés	108	77	27	4
Ménages sans mineurs	71	24	32	15
Familles monoparentales	93	48	43	5
Ménages avec mineurs	154	59	93	5

Le CPAS oriente davantage des « isolés » quand l'Entraide oriente davantage des familles. Cela correspond d'une part au choix du CPAS d'orienter en priorité des isolés et d'autre part au type de ménages accompagnés par l'Entraide et le Seso.

4.2. Les formats d'aide

4.2.1. Les quotités

C'est en fonction de la composition du ménage et de son budget pour l'alimentation, l'hygiène et l'entretien rapporté à un budget minimum théorique (sur base de quotités) qu'est identifié le montant d'achat qu'il pourra employer dans le magasin.

Différentes quotités ont été définies pour pouvoir caractériser la situation de ménages de type « standard » (hors publics spécifiques comme le troisième âge par exemple). Comme ces quotités ont été définies en 2015, il était nécessaire de les mettre à jour. Cela visait à prendre en compte d'une part l'évolution du coût de la vie et les retours des services sociaux prescripteurs.

	Entraide et Seso	CPAS
Isolé	210 €	252 €
Couple	390 €	468 €
Enfant 0-3	150 €	180 €
Enfant 3-11	125 €	150 €
Enfant 11-15	175 €	210 €
Enfant 15-18	210 €	252 €

Cette révision n'a cependant été effectuée que pour les ménages orientés par le CPAS ; du fait de l'impact mécanique de cette révision sur les montants d'achat et donc des cofinancements à supporter par les organisations prescriptrices.

4.2.2. Le format d'aide général

Le format d'aide général défini à destination des services sociaux généraux en 2015 a été adapté en 2017. Il s'agissait de prendre en compte, comme dans le cas de la révision des quotités, de prendre en compte d'une part l'évolution du coût de la vie et les retours des services sociaux prescripteurs.

Ses caractéristiques sont :

- Un montant d'achat visant à couvrir 50% au maximum des besoins des ménages isolés ; afin de prendre en compte les fortes charges supportées par ce type de ménage.
- Un plafond d'achat mensuel fixé à 160 € ; ceci afin de répondre à la nécessité de limiter le volume d'achat afin que tous les ménages aient accès à toute la gamme de produits proposés.
- Pour les usagers du CPAS, le montant d'achat visant à couvrir 40% au maximum des besoins des ménages (hors isolés). Pour ceux de l'Entraide et le Seso, c'est 30%.
- La durée d'accès était de 6 mois avec possibilité de le renouveler avec une nouvelle enquête six mois après le terme du précédent. Fin 2018, cette durée est passée à un an pour les usagers du CPAS.

Le format d'aide général prévoit que les prix à l'épicerie sont vendus à 50% du prix affiché dans le magasin du fournisseur. Cette caractéristique vise à rendre le message clair pour le client afin de faire un lien simple avec le marché classique et de pouvoir travailler plus facilement sur des problématiques de consommation liées aux prix (mise en avant des prix au kilo par exemple).

Il n'est ainsi pas envisagé de travailler avec Goods To Give qui impose que ses produits soient vendus à 8% du prix au maximum. Ces produits, de « marque », posent en outre un autre problème quant au travail sur la consommation.

Le format d'aide général prévoit enfin un accès de six mois renouvelable tous les six mois via une nouvelle demande au service social.

4.2.3. Des formats d'aide spécifique

Avec l'ancrage et l'adaptation progressive du format d'aide général, des formats d'aide spécifiques sont définis (priorité 2018) destinés à des publics spécifiques / services d'accompagnement spécifiques.

4.2.3.1. Un format d'urgence

Un format d'urgence a été défini en 2016. Il s'adresse aux usagers de services sociaux généraux disposant d'un budget faible dans la durée mais rencontrant une baisse de disponibilités en raison d'un événement non prévisible. L'orientation est ainsi proposée le temps que le ménage puisse faire face à la difficulté. Il peut s'agir d'un événement impactant le ménage :

- Sur une courte période : de 1 à 3 mois ; cas de la prise en charge d'un décès par exemple.
- Très ponctuellement (1 semaine) ; cas d'une facture d'un montant plus élevée que prévu.

La réduction est de 100% et la couverture des besoins est de 30% (auparavant 20%).

Ce format n'a pas été employé en 2018. Le CPAS n'emploie pas ce format. Seul l'Entraide l'a employé jusqu'ici via l'emploi du Fond Jean Degive.

4.2.3.2. Articulation avec le Resto du cœur pour les usagers du CPAS

Le CPAS emploie trois dispositifs d'aide alimentaires directement : le restaurant social et les colis du Resto du Cœur de Saint-Gilles et l'épicerie de Epi St.Gilles. L'arrivée récente d'Epi St.Gilles a poussé le Département social à questionner l'emploi des différents dispositifs. Il a été validé que les orientations seraient faites selon les critères suivants

		Revenus	
		Non stables	Stables (RIS, ERIS, etc.)
Faible Disponible < Théorique	:	- Colis (3 mois renouvelable jusqu'à 4 fois)	- Epicerie (6 mois renouvelable tous les 6 mois) - Restaurant social - repas à 1 €
Fort faible Disponible < Théorique	:	- Restaurant social - repas à 0 €	- Epicerie (6 mois renouvelable tous les 6 mois) - Colis (3 mois renouvelable jusqu'à 4 fois) - Restaurant social - repas à 0 €

Un travail d'outillage et de test de cette articulation a été engagé afin de vérifier l'opportunité et confirmer l'appropriation par les services.

4.2.3.3. Ménages en médiation de dettes

La durée d'accès pour les ménages accompagnés par le secteur Médiation de dettes du CafA devient celle du plan d'apurement. A chaque anniversaire, l'orientation sera à nouveau confirmée sur base d'une nouvelle étude de besoin.

4.2.3.4. Accès aux étudiants et stagiaires du SESE

Un partenariat a été établi avec le Service social des étudiants et stagiaires étrangers de Brabantia.

Le format d'aide est celui employé par le Seso et l'Entraide (50% de réduction et couverture de 30% des besoins mensuels pour les non isolés et 50% pour les isolés) mais envisagé sur la durée du stage et des études avec réévaluation de l'accès chaque année.

4.2.3.5. *Les idées restées sans suite, pour le moment*

Des échanges ont été engagés au sujet du troisième âge.

Des échanges ont également été conduits avec le Cemo. Il a cependant été constaté que le nombre de ménages / jeunes était trop faible pour être orienté en direct par le Cemo ; les orientations pouvant déjà se faire via le Service Social du CPAS.

L'idée d'une petite épicerie au sein des Tilleuls avait émergé. Cela n'a pas abouti en raison des différences des besoins finalement identifiés ne correspondant pas aux fondamentaux du projet d'Epi St.Gilles.

Avec le Collectif Violette, il a été questionné le budget des ménages du troisième âge afin de prendre en compte les dépenses spécifiques en matière de santé. Il a cependant été constaté l'impossibilité en l'état de fixer de tels montants. Il n'a pas été possible d'identifier des sources de références. Si les acteurs académiques et de recherche souhaitent travailler dans ce sens, il semble que rien n'ait été produit à ce niveau-là pour le moment. Côté institutions publiques, il n'a pas été possible de trouver de tels chiffres. Seuls des chiffres de dépenses moyens ont pu être identifiés. Sans doute serait-il opportun de se rapprocher des fédérations du secteur pour solliciter de tels chiffres ou recherches ; les politiques publiques devant très certainement être établis au regard de chiffres de référence.

Les échanges avec les services intervenant auprès du troisième âge ont cependant confirmé l'intérêt pour un service de livraison à domicile. Celui-ci permettrait de contribuer au maintien à domicile. Il pourrait être destiné aux personnes avec des problèmes de mobilité comme les personnes âgées et les malades.

4.3. L'élargissement du périmètre

Le public d'Epi St.Gilles est quasi exclusivement saint-gillois mais les raisons tendant à n'envisager qu'un accès strict aux saint-gillois s'estompent.

Les capacités d'accueil vont croissantes alors que, si le nombre d'accès augmente, il paraît encore peu probable à court terme qu'on assiste à une saturation du dispositif.

Fonction des publics spécifiques et des politiques sociales des différents prescripteurs, on constate que la limite saint-gilloise peut être bloquante. Le Seso a vu son public évoluer au cours du temps, celui-ci s'installant davantage en dehors de Saint-Gilles. L'Entraide a déjà orienté quelques ménages résidant dans les communes limitrophes mais vivant davantage à Saint-Gilles. Enfin, le CPAS donne l'accès à des étudiants résidant dans des communes autres que Saint-Gilles.

Le partenariat engagé avec le Sese fera venir à Epi St.Gilles des ménages non saint-gillois. On peut sans doute se dire que plus le ménage sera éloigné d'Epi St.Gilles, moins il sera enclin à venir y faire ses courses. Cette hypothèse sera à vérifier en 2019.

4.4. La fin de l'accès par « créneau »

Dans le but de faciliter l'activité de vente et surtout d'assurer un travail sur la consommation efficace, les accès avaient été définis au départ au quart d'heure. En 2017, l'accès avait été élargi à la demie journée. Fin 2018, l'accès libre a été testé avec succès. De même, les horaires d'ouverture ont été élargis.

A présent, les ménages-clients peuvent venir faire leurs courses quand ils le souhaitent dans la semaine selon les horaires d'ouverture :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	De 9 à 12h	De 9 à 12h			
Midi	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé
Après-midi	De 13 à 16h				

Si on constate des accès plus nombreux les mercredis et jeudis après-midi, cela reste pour le moment tout à fait gérable. On peut s'attendre à ce que cela se poursuive avec le déménagement à venir.

L'activité consommation n'est pas impacté fortement. Même les demi-journées les plus fréquentées les accès sont progressifs. Avec le déménagement, l'espace d'accueil et d'accompagnement seront séparés.

4.5. L'articulation avec les services prescripteurs : une appropriation toujours progressive

Parce que Saint-Gilles est déjà fortement investi par des acteurs de l'action sociale et de l'aide alimentaire, l'ASBL déploie son action dans une logique de développement et de renforcement de l'existant, d'appui sur les compétences et expertises existantes et en plaçant / pour placer le ménage au centre d'un réseau d'appui global cohérent. Le magasin de l'épicerie n'est en soi qu'un maillon du projet. En effet, Epi St.Gilles est un dispositif s'intégrant à d'autres dans une démarche de travail social plus global.

Les services sociaux assurent l'orientation et le suivi de l'accès de leurs usagers (sur base de retours mensuels d'Epi St.Gilles).

La tendance à l'appropriation se poursuit en 2018.

Nombre d'AS prescripteurs		2015	2016	2017	2018	En plus en 2018	En moins en 2018
CPAS	Bernier		11	15	18	8	4
CPAS	Relais		6	8	9	5	4
CPAS	Cafa		3	1	5	5	1
CPAS	HA		2	1			1
Entraide	Entraide	1	1	1	3	2	
Seso	Seso		2	2	3	1	

Si la lecture de ces chiffres permet de mettre en lumière une tendance à l'appropriation, il convient de prendre en compte qu'il s'agit d'un paramètre pouvant décrire d'autres dynamiques, qu'il n'y a pas un lien de causalité directe entre nombre et appropriation.

Au CPAS, le service social (Relais et Bernier) tend à s'approprier toujours davantage le dispositif. On constate cependant une appropriation bien plus forte à Bernier qu'au Relais. Cette évolution s'explique par la forte mobilisation du Responsable du service dans l'emploi du dispositif à Bernier. Le turn over dans ces services peut certainement expliquer pour partie l'orientation de ménages pour de nouveaux AS comme l'arrêt d'orientations par d'autres.

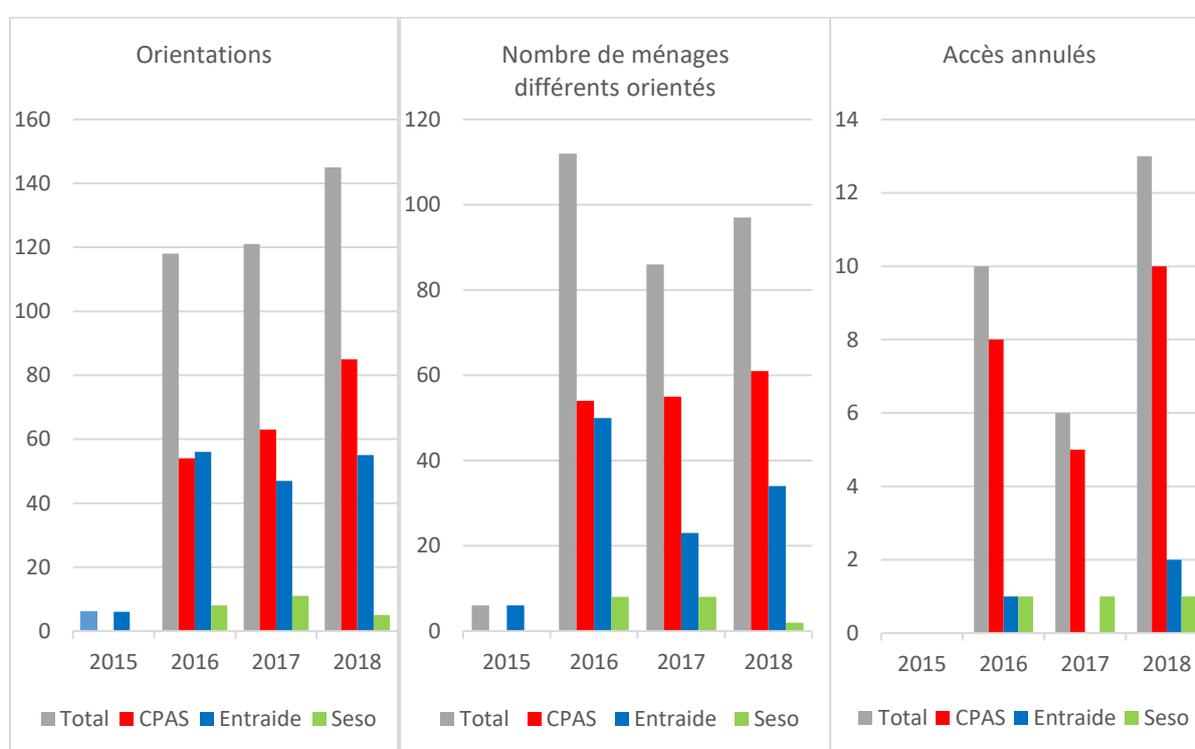
A Habitat Accompagné, aucune orientation n'a été faite en 2018.

Au CafA, l'augmentation du nombre d'AS employant le dispositif est significative. L'AS en moins est la personne devenue Coordinatrice du service, fort mobilisée pour l'emploi du service par son équipe.

4.6. La fréquentation chiffrée

Nota : les chiffres présentés ici sont issus de la base de données d'Epi St.Gilles. S'ils permettent de donner une vision générale et des tendances de fréquentation et de consommation, ils ne peuvent en eux-mêmes permettre d'expliquer ces mêmes fréquentations et consommations. Il conviendrait en effet de les rapprocher d'autres éléments quantitatifs et qualitatifs des accompagnements sociaux conduits par les services prescripteurs. Les chiffres présentés ici sont issus de ceux produits mensuellement et destinés aux services prescripteurs et visant à éclairer leur travail d'accompagnement.

4.6.1. Orientations et ménages différents orientés



En 2018, le nombre d'orientations a cru essentiellement en raison de l'augmentation des orientations en provenance du CPAS, signe comme vu plus haut d'un ancrage du dispositif.

Les orientations provenant de l'Entraide ont cru mais sont à envisager dans le cadre d'accès via une enveloppe de cofinancement « fermée » et qui n'évolue que peu au cours des années. L'augmentation des orientations de cette organisation a généré une consommation plus importante que possible ; imposant de stopper les accès courant décembre 2018 afin d'éviter un dépassement de l'enveloppe allouée.

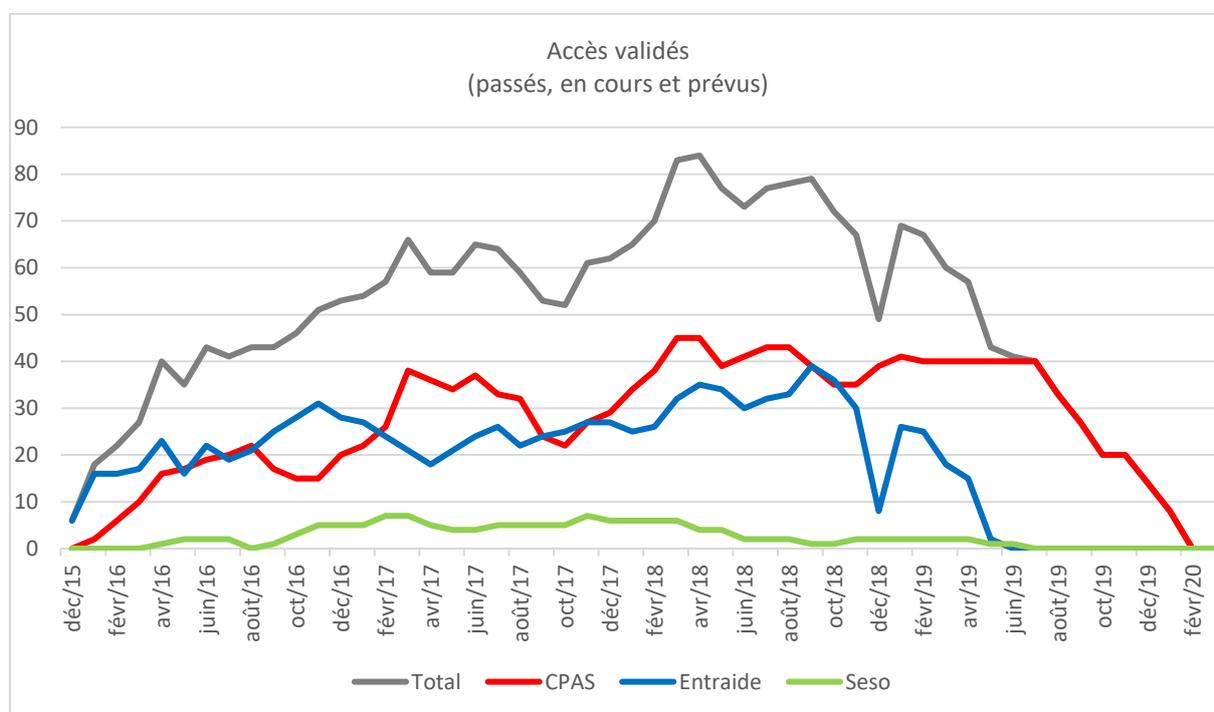
Dans le cas du Seso, on constate une diminution des orientations. Le Seso indique que son public change, que de moins en moins de ses usagers sont installés à Saint-Gilles, renforçant l'intérêt d'un élargissement du périmètre d'accès à Epi St.Gilles.

Il est à noter que comme les années précédentes le nombre d'orientations est plus important pendant les mois d'hiver. Cela peut sans doute s'expliquer par les capacités pendant ces périodes à orienter (congelés par exemple) et les demandes d'accès des ménages faites peut-être pendant les mois froids du fait d'un ressenti de besoin plus important à cette période de l'année (à hypothèse à vérifier).

Si le nombre de ménages orientés pour un nouvel accès est en augmentation, on aurait pu s'attendre à une dynamique plus forte. Des échanges avec le CPAS mettent en évidence deux causes : l'orientation vers le dispositif Article 60 et le déménagement dans une autre commune. Il conviendra de questionner cela plus finement. En effet, si cela se confirmait, cela pourrait justifier l'augmentation de la durée d'accès et/ou la réduction du délai d'attente entre deux accès.

Le nombre d'accès annulé a augmenté en 2018, particulièrement pour le CPAS. Cela peut sans doute s'expliquer par la dynamique d'appropriation du dispositif.

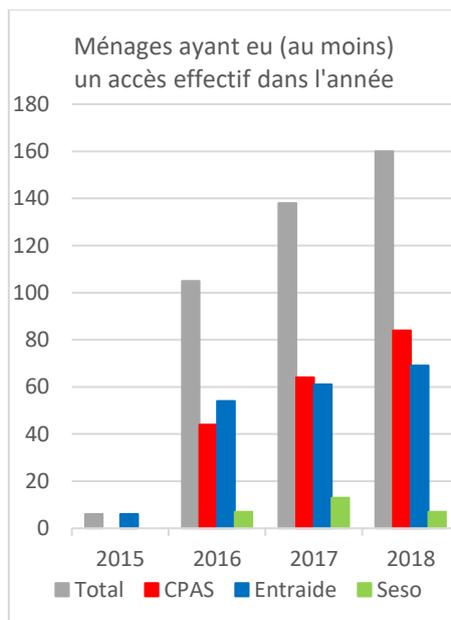
4.6.2. Accès validés, fréquentation et consommation



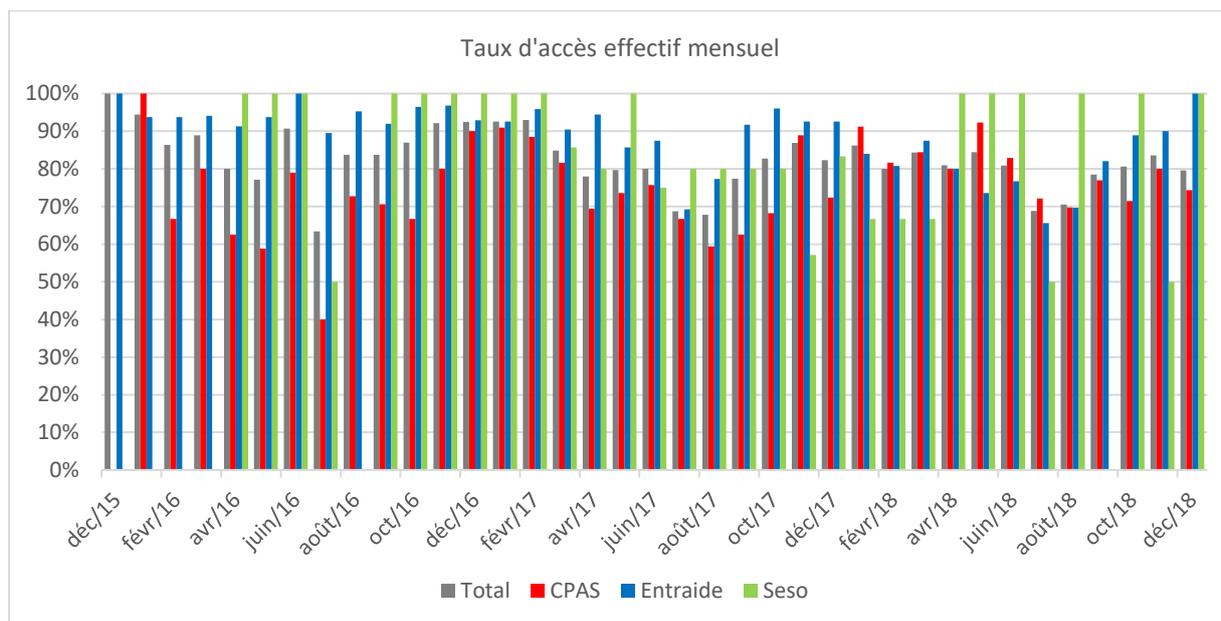
Lorsqu'un ménage a été orienté vers l'épicerie, il doit venir à une « Permanence d'accès » où lui est présenté le fonctionnement et le magasin. L'accès est alors « validé ». La tendance de 2018 suit celle entamée en 2016.

Avec la révision de la période d'accès pour les ménages orientés par le CPAS, l'accès des ménages ayant accès en décembre 2018 ont vu leur accès étendu de six mois.

Il est à noter que la chute des accès validés en décembre 2018 pour l'Entraide correspond à l'arrêt des accès ce mois-ci en raison de l'atteinte du plafond de cofinancement annuel. Les ménages concernés qui n'avaient pu consommer leur montant d'achat ont bénéficié d'un report de terme et d'un montant d'achat complémentaire correspondant au montant non consommé.

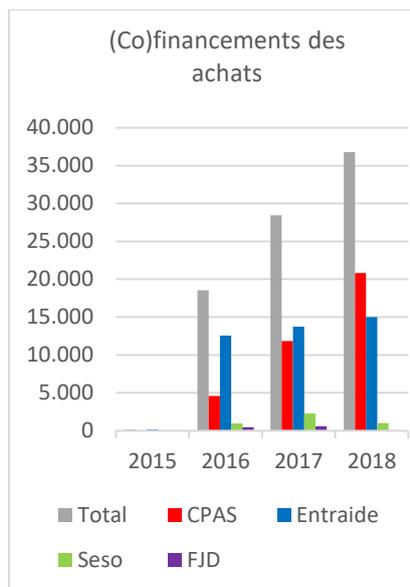


Le nombre de ménages étant venu faire des courses poursuit son évolution croissante. On peut s'attendre pour les années qui viennent que la dynamique soit accentuée du fait de l'évolution du format d'aide pour les usagers du CPAS et la volonté de l'institution d'employer le dispositif. L'augmentation côté Entraide sera sans doute stoppée puisqu'elle fait suite en 2018 à accès en trop grand nombre au regard des moyens disponibles pour le cofinancement des achats.



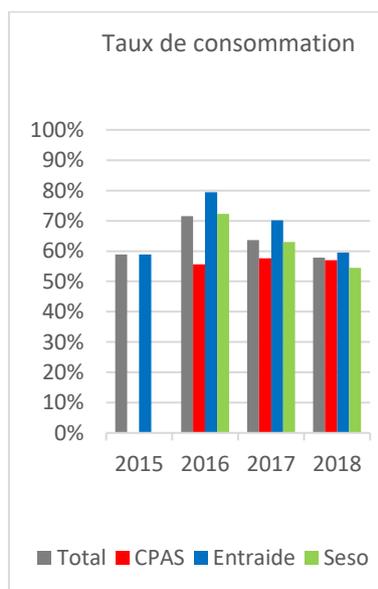
Le taux d'accès effectif est le rapport entre le nombre de ménages pouvant venir faire leurs courses et ceux pouvant venir faire leurs courses (accès validés après orientation).

Comme en 2016 et 2017, ce taux a fortement varié en 2018. On constate une récurrence d'un accès plus fort pendant les mois froids que pendant les mois chauds.



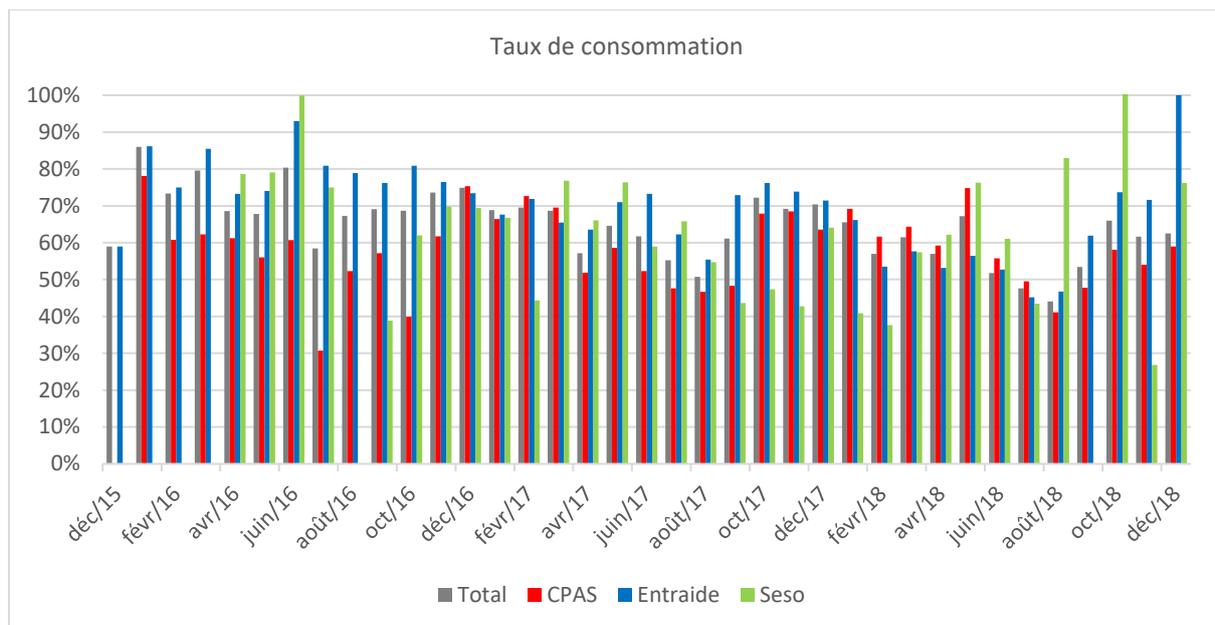
Le montant global d'achats des ménages a cru comme envisagé en 2018, surtout du fait des accès plus nombreux du CPAS.

Il est à noter toutefois que le volume global d'achat n'est pas proportionnel au nombre de ménages ayant l'accès. En effet, le CPAS orientant davantage de ménages isolés, les montants d'achat sont plus faibles que pour ces familles, type de ménage qu'orientent surtout Entraide et Seso.

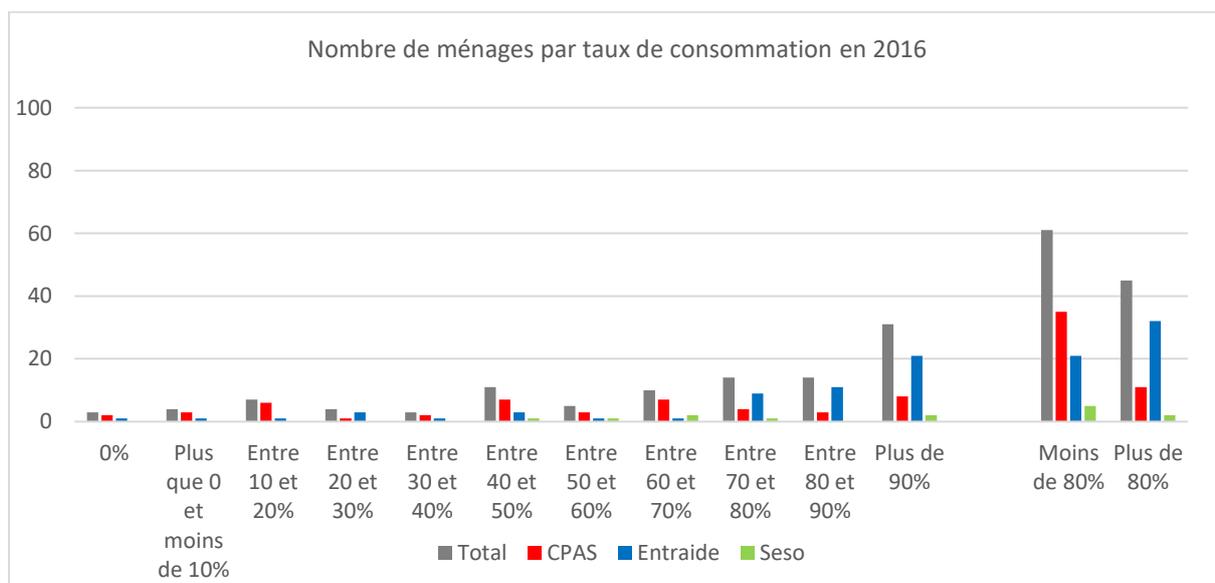


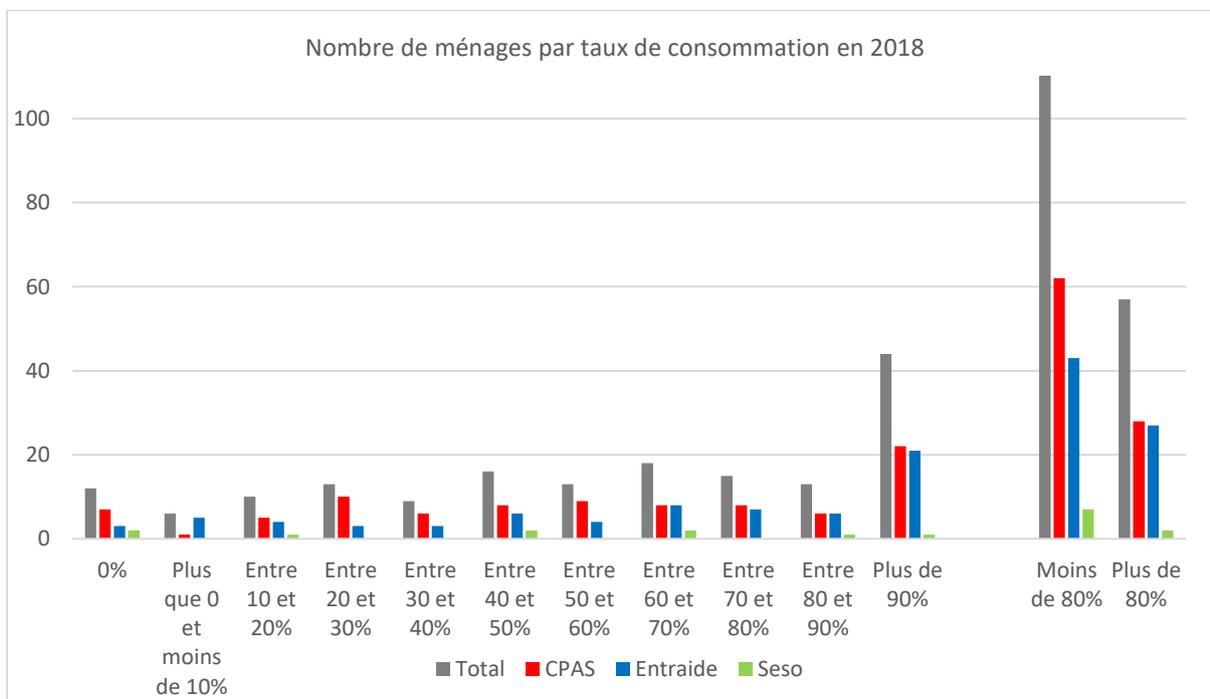
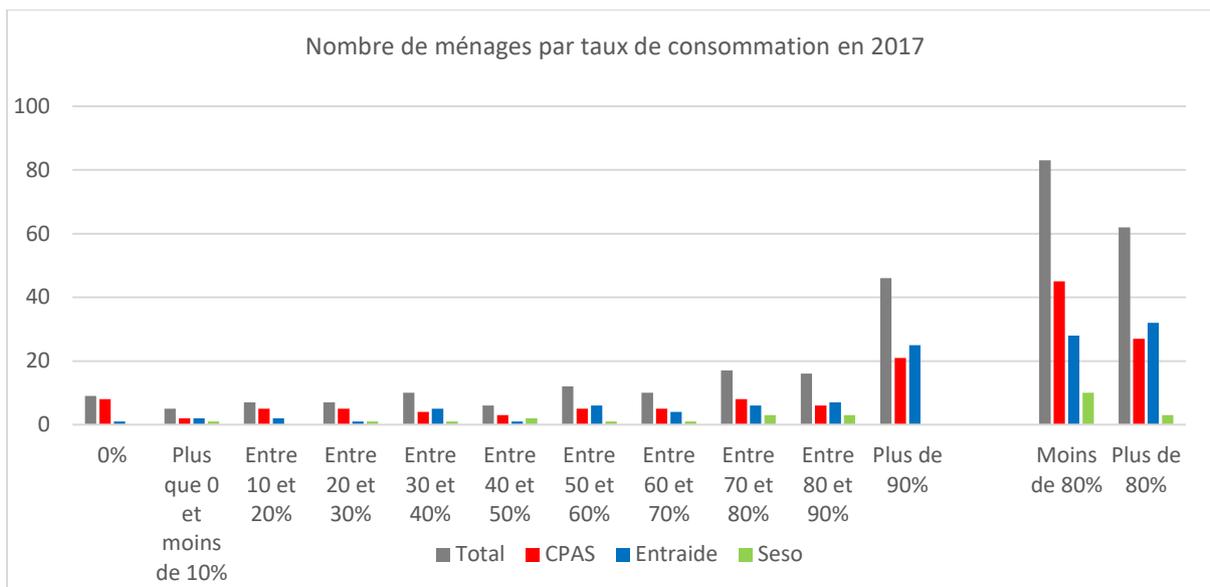
Le taux de consommation (rapport entre montant dépensé et montant d'achat possible) reste stable pour le CPAS quand il tend à décroître pour l'Entraide et le Seso. En 2018, les taux de consommation de l'ensemble des ménages, toutes organisations prescriptrices confondues, est sensiblement le même. L'hypothèse envisagée est celle d'un accès donné par l'Entraide à davantage de ménages que ceux qui « historiquement » fréquentaient l'Autre Epice (épicerie de l'Entraide qui a donné le relais à Epi St.Gilles) et donc habitués à venir.

Il conviendra en 2019 de questionner l'ensemble des partenaires pour analyser plus finement les chiffres présentés.



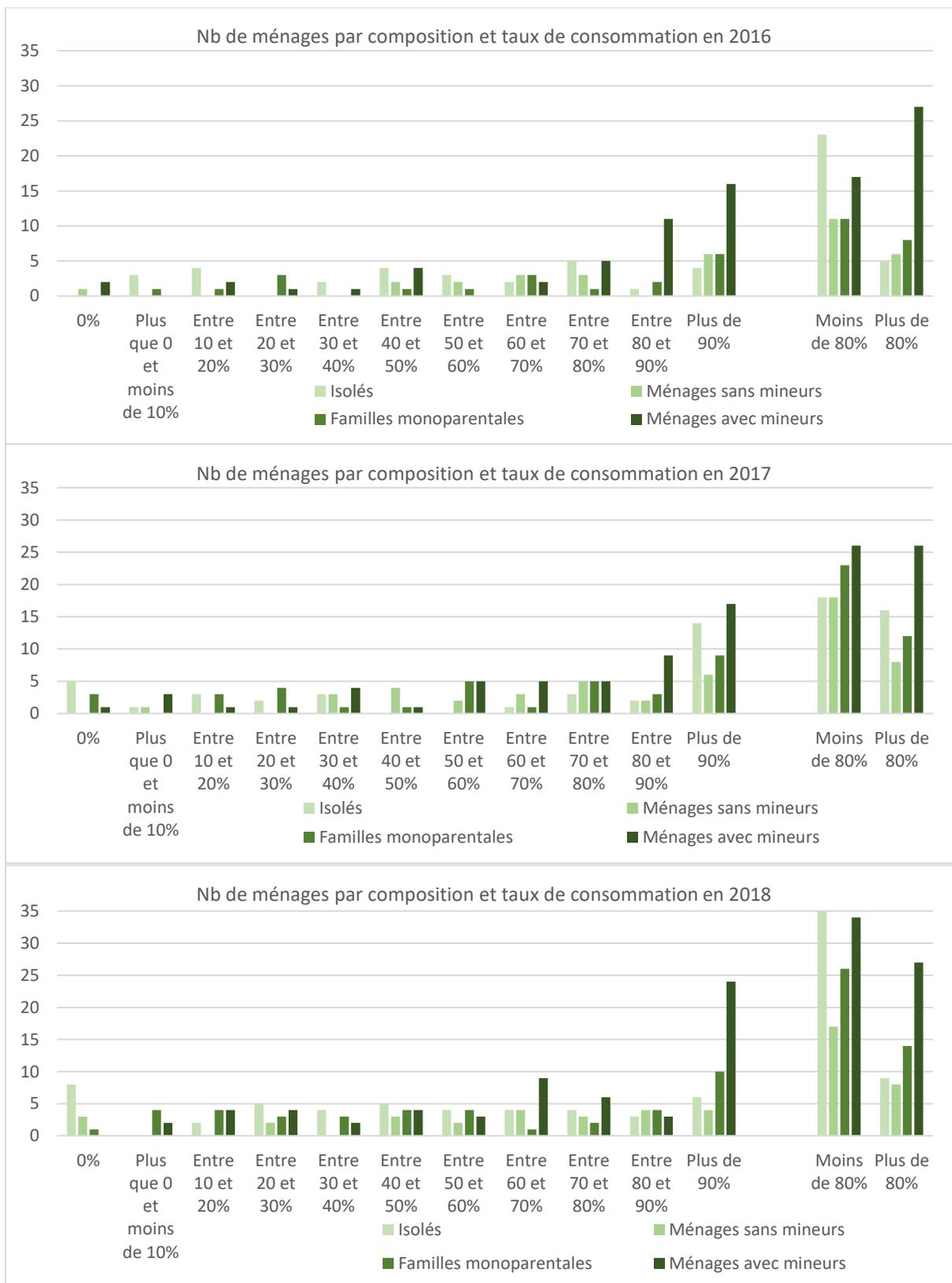
Fréquentation et consommation semblent étroitement liées. Les taux de fréquentation et de consommation suivent les mêmes tendances : plus hauts pendant les mois froids et plus faibles les mois chauds. Les creux et hauts sont ainsi accentués sur le graphe de consommations par rapport au graphe de fréquentation.





La répartition des ménages par taux de consommation permet de constater une disparité dans le mode de consommation. Si le groupe dont le taux de consommation est de plus 90% se démarque des autres, on peut noter que les deux tiers des ménages consomment moins de 80% de leur limite d'achat.

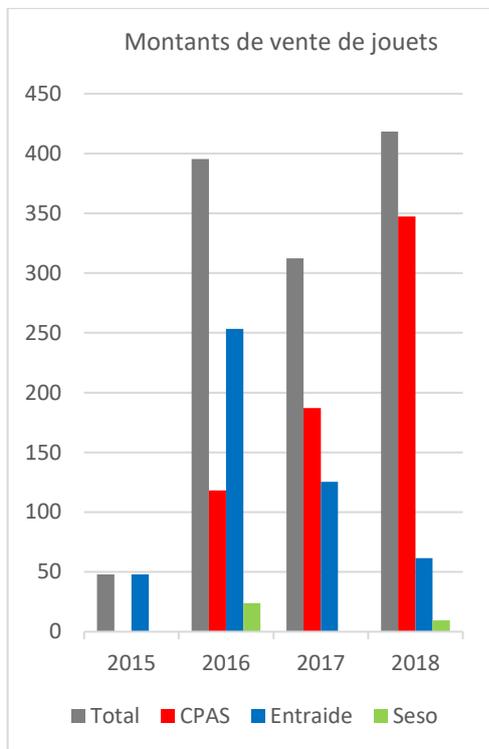
On constatera aussi la présence constante d'un groupe d'utilisateurs du CPAS ne venant jamais faire de courses.



Le taux de consommation par prescripteur recoupe le taux de consommation par type de ménage orienté. On constatera ainsi que les isolés consomment bien moins que les familles nombreuses.

Il est à noter que Epi St.Gilles propose à la vente des jouets donnés chaque année aux alentours de Noël par l'Entraide. Ceux-ci sont neufs et vendus à 50% du prix trouvé sur internet le moins cher. Chaque ménage peut acheter un jouet pour chacun de ses enfants chaque mois.

La vente de ces produits ne représente qu'une part fort minime du chiffre d'affaire global mais elle contribue à favoriser un bien-être dans le magasin.



5. ACTIVITÉ CONSOMMATION

5.1. Rappel du projet

5.1.1. La genèse

Si le travail sur la Consommation est déjà entamé au sein d'Epi St.Gilles, du fait des produits mis en vente ou des outils disponibles, il reste à le préciser. Il s'agit ainsi de faire émerger, structurer et tester une méthode d'accroche et d'appui aux changements de comportement au sein du magasin, de préciser l'articulation aux autres acteurs liés à l'ASBL (services sociaux et Eco&Co (projet du CPAS et du CafA ASBL qui propose des ateliers sur la consommation)) et d'envisager l'après-aide.

5.1.2. Les objectifs

Objectifs stratégiques :

- Permettre aux ménages fragilisés fréquentant Epi St.Gilles de déconstruire leur consommation pour mieux s'en saisir
- Lutter contre la précarité ; alimentaire et sanitaire notamment
- Favoriser l'accès à une alimentation saine et de qualité

Objectifs opérationnels :

- Préciser qui est (sont) le(s) public(s)-cible d'Epi St.Gilles
- Préciser les ressorts, la méthode et les outils relatifs à la consommation à employer : au sein de l'ASBL (en prenant en compte la dimension ISP notamment) et en relation avec son environnement (services sociaux et Eco&Co notamment)
- Développer une expertise interne d'approche du public et de travail sur la consommation
- Préciser les pistes de « l'à-côté-aide » / « l'après-aide »

5.2. La dynamique

A la réception de la notification d'obtention du subside en septembre 2017, la démarche de travail a été engagée.

La recherche d'un partenariat avec une organisation experte en statistiques s'est poursuivie avec davantage d'énergie, sur base des suggestions de Bruxelles Environnement émises au sein du Comité d'accompagnement du projet et dans la perspective de l'arrivée d'un Animateur social ; l'ensemble des actions envisagées dans le projet devant, pour bien faire, être réalisées en parallèle puisqu'elles s'alimentent les unes les autres. Pivot du projet, le recrutement de l'Animateur social a été lancé en octobre 2017. Le recrutement a été effectif le 1^{er} janvier 2018.

Fin 2017 a ainsi surtout consisté à préparer l'arrivée de cette nouvelle ressource (matériel notamment) et préparer les travaux à engager dès son arrivée.

La personne recrutée a un bagage d'Assistante sociale. Elle a une expérience d'accompagnement individuel auprès de ménages fragilisés. Elle a également des connaissances solides en alimentation durable et consommation responsable. Elle dispose enfin des compétences recherchées pour la mise en œuvre du présent projet (construction d'outils et de méthode via la sollicitation/participation des publics). Son bagage vient ainsi compléter celui du Coordinateur dans la mise en œuvre du présent projet.

Au cours du premier semestre 2018, les trois axes de travail prévus dans le projet ont été abordés de front.

5.3. Axe de travail 1 : Méthodes et outils, de l'accompagnement individualisé aux ateliers collectifs

5.3.1. Temps 1 - Benchmark et appuis

Afin de prendre connaissance du secteur, de ce qui se fait en termes de consommation et des appuis existants, l'Animatrice sociale s'est rapprochée de différents types d'acteurs :

- FdSS (Concertation de l'aide alimentaire et Repis), Culture et Santé, Réseau Santé Diabète, Ecoconso et Good Planet afin de percevoir les enjeux se posant dans l'aide alimentaire et l'aide à la consommation et de rechercher de potentiels appuis méthodologiques.
- Epicerie sociale bruxelloise afin de percevoir les orientations théoriques et pratiques déployées sur la consommation.
- Les acteurs saint-gillois travaillant sur la consommation comme Eco&Co et Papadouala.

Ces démarches ont permis de mettre en place plusieurs partenariats :

- Avec certaines épicerie, de façon informelle, de croiser les expériences et les outils. Cela permet de nouer un réseau souple sur lequel s'appuyer pour envisager et critiquer méthode et outils. Les échanges d'outils pour critique et enrichissement sont devenus courants avec Caba Jette, l'épicerie sociale du CPAS d'Ixelles et les Capucines, trois épicerie sociale développant également une dimension aide à la consommation sur leurs projets.
- Eco&Co avec lequel Epi St.Gilles collabore déjà. Il s'agit ici d'approfondir la relation entre la dynamique de travail dans le magasin et la revisite des ateliers proposés par Eco&Co. Cela permet de structurer une démarche d'appui partant de l'individuel et allant jusqu'au collectif.

5.3.2. Temps 2 – Accompagnements individuels

Les bases méthodologiques employées sont celles classiques employées en travail social et en écoconseil : l'individualité et l'approche multiple. L'Animatrice sociale, qui a en charge l'accueil des nouveaux ménages, part ainsi de la situation de l'individu. A l'arrivée d'un nouveau ménage, un photolangage est employé pour faire émerger les représentations du client et engager la discussion en s'appuyant sur ses questions. Sur base des questionnements et intérêts, l'Animatrice sociale produit des réponses adaptées qu'elle traduit notamment sous la forme d'outils papiers que le client pourra emmener avec lui. Cette démarche permet d'amener de nouveaux questionnements et ainsi in fine de voir à broser le plus grand nombre possible de problématiques, points leviers permettant le changement de comportement. La limite de l'exercice est toutefois que la motivation de l'individu est ici primordiale ; d'où la nécessité d'un accueil de qualité. De même, ne sont abordées de front que les problématiques que fait émerger le client. L'enjeu est alors de pouvoir proposer d'autres outils permettant d'intéresser le client sur d'autres sujets.

Une programmation de sujets spécifiques a ainsi été définie et est testée depuis février 2018. Chaque mois, des points-focus sont prévues sur l'alimentation, l'hygiène ou l'entretien. L'Animatrice met à disposition différents outils dans le magasin et voit à les faire vivre auprès des clients. Cela permet d'intervenir auprès des clients sur des sujets qui ne les intéressaient pas forcément au départ.

Des outils émergent progressivement via la rencontre de la démarche d'accompagnement individuelle et des travaux plus systémiques comme la programmation. Avec la récurrence des questions et des problématiques soulevées au contact des clients, les réponses apportées sont progressivement transformées en outils réemployés auprès d'autres ménages et déployés sur une échelle plus large

dans le magasin (mise à disposition de fiches et collages d'affichettes). L'idée in fine est que si cette question, cette problématique, parle à quelques-uns, elle parlera sans doute à d'autres.

Cette démarche permet de faire émerger à partir des clients, les problématiques qui se posent en direct pour eux et donc d'envisager des réponses tant dans le fond que dans la forme qui vont leur parler et parler à d'autres.

5.3.3. Une trame méthodologique en construction

5.3.3.1. Des thématiques, objectifs et actions circonscrits

Les problématiques en terme de consommation sont multiples et les possibilités de les aborder et d'y répondre le sont tout autant. L'abondance est en ce sens un frein au changement.

Ainsi, afin de ne pas se perdre, voire surtout de préciser ce que l'on souhaite aborder et comment, une trame générale méthodologique est en cours de construction. Sur base des travaux d'accompagnement engagés avec le public, il s'agit de préciser les thématiques, objectifs et actions à engager avec les ménages.

Deux angles de vue prioritaires sont envisagés : le budget et la santé. L'environnement et le sociétal, s'ils ne sont pas directement visés en première priorité, le sont en seconde.

Ce cadre permet ainsi à l'animateur d'individualiser l'approche et de percevoir des balises structurantes à son action. Il peut passer d'une action à une autre, fonction des échanges avec le ménage accompagné.

5.3.3.2. Un canevas méthodologique

Sur base de ces marqueurs méthodologiques, un canevas est en construction. Il s'agit de préciser pour chaque étape de l'accompagnement, la méthode et les outils à envisager.

Cette démarche facilite en outre l'évaluation puisque pour chaque thématique des indicateurs de suivi, de résultat et de performance sont envisagés.

Le canevas envisagé aujourd'hui est fort lourd et il est nécessaire de le rendre plus flexible pour faciliter son emploi. Il sera testé à partir de 2019 lorsque l'ensemble des thématiques, objectifs et actions auront été précisés.

Il est cependant lourd afin de rester un cadre de référence de départ, permettant à n'importe qui de voir à se l'approprier. Il précise en effet pour chaque étape de l'accompagnement, la méthode et les outils envisagés. Fonction de son emploi, il sera allégé pour faciliter son emploi.

Cet outil (non encore abouti) est disponible en pièce jointe.

5.3.3.3. Premiers enseignements, pistes méthodologiques et productions

Les problématiques qui ressortent sont : les fruits et les légumes (bio, où se fournir, santé), les matières grasses, les produits d'entretien et les produits de beauté.

Pour chaque passage, des réponses sont apportées directement. Si ça n'est pas possible, l'Animatrice sociale voit à travailler des réponses pour la visite suivante du ménage.

Lorsque la problématique est récurrente, un outil spécifique est produit et diffusé aux ménages concernés et mis dans un présentoir à côté de la gamme de produits concernés. On trouve ainsi :

- Un comparatif des huiles alimentaires

- Eau de Javel : pourquoi il ne faut pas s'en servir
- Les différents types de sucre

Le contenu autant que la mise en forme de ces outils est à parfaire. L'idée est de faire vivre l'outil pour le préciser dans le temps.

Ces outils viennent compléter ceux déjà présents (fiches sur le vinaigre, le savon de Marseille, le bicarbonate de soude, le calendrier des légumes de saison, etc.).

Différentes pistes d'outils sont en outre envisagés :

- Un calendrier des activités proposées à Saint-Gilles et autour pour travailler sa consommation. Cela permet d'articuler l'action de nombreuses initiatives et expertises (en ce compris donc celles dont ne dispose pas Epi St.Gilles comme la diététique ou la santé).
- Une cartographie des lieux d'approvisionnement bons pour la santé et pas chers, permettant d'envisager des lieux de fournitures complémentaires à Epi St.Gilles, voire à la place d'Epi St.Gilles lorsque le terme de l'accès de 6 mois est arrivé (No Javel, Frigo pour Tous).
- Visite à domicile pour préciser le mode de consommation des ménages, les freins et les solutions à envisager.
- Le produit du mois : emploi d'un produit dans le magasin. Un test a été fait avec une recette de gâteau au chocolat sans beurre ni œuf.

Ces derniers outils demandent cependant des moyens dont l'ASBL ne dispose cependant pas. Il est dès lors difficile de voir à les développer pleinement. Il sera réfléchi dans les mois qui viennent lesquels devraient être privilégiés.

5.3.3.4. Les suites

Il s'agira de finaliser pour la fin 2018 les thématiques, objectifs et actions de la trame méthodologique afin de permettre son emploi dès janvier 2019. Cet emploi sera conduit auprès d'un échantillon d'utilisateurs.

Cette démarche viendra renforcer l'émergence des problématiques récurrentes et les besoins en outils-réponses à développer.

Il s'agira aussi de préciser les profils et compétences à mobiliser dans l'accompagnement. Epi St.Gilles ne peut être expert en tout. Il s'agira de voir à préciser les limites de son action et comment articuler celle-ci à celles d'acteurs experts. Un travail d'articulation avec les maisons médicales locales va ainsi s'engager en novembre 2018. Il s'agira aussi de préciser l'expertise que l'animateur social doit employer et celle que les animateurs-vendeurs en insertion pourraient déployer en complément. Cela viendrait alléger l'action de l'animateur social et/ou favoriser son action sur certains sujets quand cela permettrait de développer tant les connaissances des travailleurs en insertion que leur compétence Conseil-client.

5.4. Axe de travail 2 : Mobilisation d'un « Groupe d'échange »

La mise en place d'un Groupe d'échange a débuté en mars 2018. Plutôt que « Focus Group », il a été renommé « Groupe d'échange » ; la méthodologie du « Focus Group » étant fort spécifique. L'idée et les objectifs restent cependant inchangés.

Il s'est réuni trois fois :

- 27 mars 2018, il a été réuni pour la première fois. Les clients de l'épicerie ont été sollicités pour participer (suggestion de l'Animatrice sociale ou via des affichettes disposées dans le magasin). Neufs clients étaient présents. Les deux travailleurs en insertion ont également participé. Le but de cette première rencontre était d'offrir un cadre propice à la discussion en proposant un petit déjeuner (sain et savoureux) afin d'accrocher les participants et d'amorcer avec eux des échanges sur "comment combiner budget, plaisir et santé". Les deux prochaines réunions sont planifiées pour avril et mai 2018.
- 23 mai 05, World Café sur ce les outils à améliorer, supprimer et développer à Epi :
 - o Développer le frigo témoin pour le rendre plus « lisible ».
 - o Etiquettes sur lesquelles apparaissent des conseils/avis de consommation : travailler sur la clarté des infos, noter les allergies.
 - o Vendre des fruits et légumes non emballés
 - o Expliquer ce qu'est le bio.
 - o Rendre plus lisible l'armoire de produits d'entretien.
- 20 juin 2018, l'assiette saine. Travail via jeu d'équipes pour constituer des recettes faciles
 - o Fait ressortir la forte part de la viande

Si à chaque fois, l'enjeu était de faire émerger méthode et outils, il s'agissait pour y parvenir d'intéresser les usagers. Il s'est alors agi de travailler autour d'un petit déjeuner.

5.5. Axe de travail 3 : Préciser qui sont les publics accédant à Epi tant en termes socioéconomiques que de consommation via la réalisation d'une enquête

5.5.1.L'enquête

Un partenariat a été noué avec Benjamin Wayens, Maître de conférences à la Faculté des Sciences de l'ULB, qui conduit des recherches portant notamment sur les problématiques de consommation chez les publics fragilisés.

Dans le cadre de son cours « Géomarketing et localisation des entreprises » dispensé aux étudiants de MA1 en géographie entre février et mai 2018, Benjamin Wayens proposera les sujets suivants :

- En quoi la consommation des classes populaires est-elle structurellement différente et comment cela influence-t-elle la structure commerciale, sujet traité au travers d'une analyse de l'élasticité des dépenses en fonction du revenu à partir des données de Statbel sur la consommation des ménages.
- Définir l'univers d'approvisionnement des populations précarisées, sujet traité, d'une part, enquête qualitative (de type entretiens) auprès des usagers de l'épicerie sociale de Saint-Gilles EPI et, d'autre part, par la mise au point et test d'un questionnaire sur les pratiques d'approvisionnement des populations précarisées - test auprès des usagers de l'épicerie sociale de Saint-Gilles EPI.

Deux étudiantes ont été mobilisées pour construire un questionnaire (en relation avec le Coordinateur d'Epi).

Epi St.Gilles s'est mobilisé pour récolter les données. 40 ménages ont été interrogés.

Il est prévu pour décembre 2018 qu'une analyse des données soit conduite par l'ULB.

5.5.2.Les premiers résultats et les perspectives

L'emploi du questionnaire fait ressortir l'idée qu'une partie du public de l'épicerie est « expert ». Parce que confronté à la limite de son budget, il connaît les lieux où se procurer des produits peu chers ; en

ce compris l'achat pour une part importante de fruits et légumes frais. Un ménage n'est néanmoins pas l'autre. Il conviendra d'interroger tant l'environnement socio-économique (RIS, sans papier, etc.) que la composition du ménage et la mobilité.

Ce premier constat vient confirmer et repositionner certains fondements de l'approche du public :

- Il n'y a pas un public unique, pas un ménage précaire-type.
- Il convient d'envisager la remontée des trucs et astuces budgets des ménages à faire circuler à tout le public d'Epi.
- Il s'agira de faire croiser à cette expertise « budget » une expertise « santé » et une autre « marketing »

5.6. Les balises méthodologiques

Des balises méthodologiques sont posées (qualification du public, des connaissances à faire circuler, du cadre méthodologique à employer). Il convient de finaliser rapidement le cadre afin de pouvoir poser des indicateurs de suivi, résultat et performance avant la fin 2018.

La dimension saine est à investir. C'est la porte d'entrée qui ressort : il y a un intérêt pour le sain chez le public mais une méconnaissance des enjeux de santé (diabète, consommation de sucre et de graisses) ou encore le rapport au bio. Il s'agira donc de préciser des outils à même de faciliter la compréhension et la construction de décision chez le ménage. Il s'agira de lever les idées reçues pour favoriser l'appropriation du changement : le bio ne doit plus être perçu comme un horizon inatteignable mais comme une clé parmi d'autres.

Si les portes d'entrée restent le budget et la santé, le bio est envisagé par extension du travail sur la santé. Il sera intéressant de questionner la dimension sociétale plus avant. Une partie du public y est en effet sensible et sans doute est-il possible en poursuivant le travail via le budget et la santé, d'intéresser un nombre important : cela pourrait passer par la mise en place d'un groupe d'achat dans les futurs locaux où les produits achetés, via des économies d'échelle, pourrait être intéressant autant budgétairement que socialement.

6. ACTIVITÉ ISP

6.1. Le projet

6.1.1. Public cible et philosophie

Le projet d'insertion de l'ASBL s'adresse à des demandeurs d'emploi bénéficiaires du revenu d'intégration sociale via le dispositif Article 60§7. La durée du contrat de chaque travailleur en insertion varie fonction de son âge (durée du contrat de 1 à 2 ans) et est dans tous les cas un temps plein (37,5 heures).

L'ASBL met ses travailleurs en insertion en situation d'emploi réel et leur permet d'acquérir, tester et développer des compétences, engranger des connaissances et de se prévaloir d'une expérience utile leur permettant de répondre aux besoins du marché de l'emploi « classique ».

Si l'acquisition et le développement des compétences peut se faire en interne, l'acquisition de certaines connaissances nécessite l'articulation de l'action de l'ASBL avec celle d'acteurs spécialisés dans les domaines visés.

De plus, parce que le manque de formation est rarement le seul obstacle à l'accès ou au retour à l'emploi, l'ASBL vise la levée de l'ensemble des freins permettant l'accès à un emploi.

Ainsi, le projet d'insertion de l'ASBL s'entend comme l'identification et l'emploi de l'ensemble des leviers avec le travailleur en insertion lui permettant de lever les difficultés et de (re)trouver un emploi ; tant pour ce qui a trait à l'acquisition et au développement de compétences via les services de l'ASBL, que l'acquisition de connaissances et le travail social via l'action pilotée par l'ASBL avec ses partenaires.

La vente constitue un créneau du marché du travail que l'ASBL investit comme tremplin pour ses travailleurs en insertion. Les professions de vendeur se retrouvent en effet de manière récurrente dans la liste des « fonctions critiques ». Comme diagnostiqué par Actiris, les difficultés à trouver des candidats pour ces offres sont principalement à imputer à des facteurs d'ordre qualitatif ayant trait au profil recherché par l'employeur, auquel les candidats ne satisfont pas nécessairement. Comme pour les autres professions où le contact avec la clientèle occupe une place importante, les critères de recrutement pour les différentes fonctions de vendeur portent non seulement sur le bilinguisme, mais également sur les aptitudes commerciales et en communication ainsi que sur la présentation du candidat. En outre, une expérience dans la vente ou dans une fonction similaire est généralement requise, ainsi qu'une connaissance préalable des produits à vendre.

Ainsi, les travailleurs en insertion de l'ASBL, en investissant le champ des aptitudes commerciales en se testant, en expérimentant et donc en acquérant une expérience, ont une réelle chance d'insertion dans le monde du travail après leur passage par notre ASBL.

Le développement du bagage professionnel et la levée des autres freins à l'emploi implique une démarche volontaire du travailleur. L'ASBL identifie avec lui les leviers à employer et apporte son soutien dans leur emploi. Cette démarche permet au travailleur d'être acteur de son émancipation. La motivation du travailleur est ainsi essentielle. Il est nécessaire qu'il soit volontaire et motivé pour le métier visé autant que le poste de travail proposé et le cadre de travail envisagé.

Le corollaire de la motivation du travailleur est sa participation. Elle s'avère un facteur supplémentaire de formation et d'intégration professionnelle, en agissant sur la confiance en soi, la prise de décision et l'action. Elle s'envisage comme une démarche de rencontre entre le cadre apporté par l'ASBL d'une part en apportant l'ensemble des moyens permettant au travailleur de s'approprier son outil de travail et la place donnée au travailleur pour construire des décisions impactant son travail au quotidien. Il est consulté autant qu'associé à la mise en œuvre des décisions prises.

6.1.2. Postes en insertion

Conséquence de la philosophie présentée ci-dessus, il y a une nécessaire adéquation entre les besoins du marché de l'emploi et les postes proposés au sein de l'ASBL.

Si en janvier 2018, l'ASBL disposait de deux postes en insertion de Vendeurs/Réassortisseur, un poste identique a été créé en plus en juin 2018. Fin 2018, les postes d'insertion ont été spécialisés (Vendeur polyvalent, Réassortisseur polyvalent et animateur polyvalent) tout en conservant de la polyvalence afin que le service soit assuré en cas d'absence (congé ou formation). Les tâches principales de l'un sont devenues les tâches secondaires des autres. Le nouveau poste d'animateur polyvalent vise à appuyer l'action de l'animateur social. Une demande de création d'un cinquième poste sera faite au CPAS début 2019.

Le format d'équipe sera appelé à de nouveau évoluer. L'augmentation de l'activité, le déménagement courant 2019 permettant la possibilité de création d'un service de livraison nécessitera la création d'un nouveau poste de livreur.

6.2. Organisation interne

6.2.1. Le recrutement

Tous les cinq-six mois, l'ASBL sollicite le Secteur Emploi du CPAS afin de lancer un nouveau recrutement. Les recrutements sont volontairement espacés afin de favoriser des entrées et sorties de services « lissées » dans le temps ; facilitant tant les arrivées que la gestion des services.

Le Coordinateur transmet au service Passerelle du Secteur Emploi le descriptif de fonction qui le transmet à la Table de l'Emploi (Secteur Emploi). Le service identifie alors des personnes dont l'orientation professionnelle, le profil et la motivation correspondent. Sur base des propositions de profils, le Coordinateur de l'ASBL en sélectionne plusieurs et conduit un entretien oral. Au cours de ce dernier, il fait passer un petit test en calcul et un petit test de connaissances informatiques.

Plusieurs critères et tests de sélection sont employés :

- Formation et expérience en relation avec la fonction
- Motivation et projet professionnel en relation avec la fonction
- Connaissances de base en calcul
- Connaissances de base en informatique

Ces éléments servent tout autant à choisir le travailleur qu'à identifier les éléments de formation sur lesquels appuyer dès son entrée en fonction.

Lors de ce recrutement, sont mis en avant le contexte spécifique d'insertion de l'ASBL ; notamment les opportunités de formation.

Le Coordinateur choisit le candidat et informe le CPAS afin d'acter et finaliser le recrutement.

Il est à noter que les recrutements se font tous les cinq-six mois afin d'assurer une continuité de service et une intégration facilitée des nouveaux travailleurs.

A leur arrivée, les travailleurs en insertion sont dans un premier temps accompagnés et briefés pour conduire les courses. Dans un second temps, ils sont mis en situation de faire. Le Coordinateur pilote l'ensemble des étapes et s'appuie sur le mode binôme pour ce faire. Le regard ponctuel et l'espace d'échange permettent d'identifier et de lever les freins éventuels. Ainsi, les travailleurs, chacun leur tour chaque semaine (un travailleur assure la gestion de l'accueil quand l'autre assure la caisse et le pilotage des courses), ils screenent les rayons, questionnent l'opportunité (fonction de la place disponible dans les rayons, des dates de péremption/DLC, de la place disponible dans la camionnette,

du conditionnement des produits en magasin Colruyt) en type de produits et volumes ce qui est à acheter. Ils sont amenés à employer l'outil informatique (Excel, Logistics, impression) pour ce faire.

Les travailleurs se répartissent, sous la supervision du Coordinateur, des courses à faire dans le magasin.

Les travailleurs assurent ensuite l'encodage (via Logistics) et le réassort des rayons.

De la même manière, les travailleurs sont accompagnés à leur arrivée par le Coordinateur sur les tâches relatives à l'Accueil/Animation d'une part et à la Caisse/Animation d'autre part.

Chaque travailleur, lorsque le temps le lui permet investit l'espace Magasin qu'il a en charge pour le remettre en ordre avant l'arrivée d'un nouveau client.

L'organisation revue fin 2018 répartit l'action des Vendeurs et Réassortisseur d'une part et celle du futur Animateur d'autre part.

6.2.2.L'accompagnement et l'encadrement

Du fait des spécificités du dispositif Article 60§7, l'ASBL et le Secteur Emploi du CPAS collaborent à l'accompagnement des travailleurs en insertion. Néanmoins, parce que l'ASBL a un projet ISP propre, elle assure l'encadrement technique et la formation des travailleurs et pilote l'accompagnement social en s'appuyant sur l'action du CPAS.

6.2.2.1. Accompagnement psychosocial dans le cadre d'un accompagnement d'accès à l'emploi global

Le Coordinateur identifie avec les travailleurs les difficultés qu'ils peuvent rencontrer et les oriente vers les acteurs les plus à même de répondre à leurs besoins. L'organisation du travail est en outre pensée pour que les travailleurs puissent prendre contact et/ou s'absenter pour les rencontrer pendant leurs heures de travail.

Le Coordinateur ne conduit cependant qu'un premier niveau d'accompagnement. Il n'est en effet pas Assistant social et une claire séparation doit être faite entre accompagnement social et encadrement. Le Coordinateur s'appuie ainsi sur les services du CPAS pour relayer les besoins/difficultés identifiés et engager des démarches sociales plus poussées.

Le CPAS via son Secteur Emploi assure un accompagnement dans la durée de ses usagers vers l'emploi qui peut prendre des formes diverses, fonction de la typologie « d'utilisateurs » avec lesquels il collabore. Comme Epi St.Gilles déploie un projet ISP propre, l'intervention du CPAS se limite à un accompagnement psychosocial.

Afin d'assurer la cohérence des actions du CPAS et de l'ASBL, des réunions trimestrielles réunissant Travailleur, Agent d'insertion et Coordinateur sont organisées. Il s'agit de moments évaluatifs et de réflexion, permettent d'assurer un suivi global et structuré du Travailleur dans l'ASBL et de préparer sa sortie. La relation nouée permet en outre d'appuyer l'accompagnement psychosocial du CPAS à l'initiative du Coordinateur.

6.2.2.2. Encadrement interne

Le Coordinateur de l'ASBL assure l'encadrement quotidien.

L'encadrement est particulièrement important au cours des trois premiers mois. Il vise à accompagner l'arrivée du nouveau travailleur dans l'entreprise et sur son poste. Au bout de trois mois, une première évaluation est faite. Elle vise notamment à questionner le projet professionnel du travailleur, à

identifier les freins et les leviers d'accès à l'emploi à employer (formation notamment) et à les mettre en œuvre. Tous les trois mois ensuite, de nouvelles rencontres ont lieu pour faire des évaluations et faire le point sur l'action des travailleurs dans l'entreprises et poursuivre la projection pour la suite.

En 2016, des réunions hebdomadaires d'équipe avaient été mises en place afin de favoriser la transmission d'information (remontées de terrain et précisions sur des procédures par exemple) autant que la résolution collective de problèmes. Cependant, le petit format d'équipe (3 personnes) permettait tout au long de la semaine des communications sans qu'un moment d'équipe régulier ne doive être prévu. Avec la création début 2018 d'un poste d'Animateur social, il est devenu nécessaire de conduire des réunions d'équipe hebdomadaires. L'action de l'Animateur social implique en effet d'interagir avec les autres travailleurs (dans le cadre de ses missions notamment), alors même que leurs cadres de travail et leurs tâches/missions diffèrent.

Le Coordinateur sollicitait (ou était sollicité) et rencontrait individuellement chacun des travailleurs quand cela s'avérait utile. Il est à noter que si la direction du travailleur se réduit avec le temps, la supervision demeure.

6.3. La formation

6.3.1. Qui fait quoi et dans quel cadre

Epi St.Gilles s'appuie sur trois niveaux d'intervention de formation :

- A l'interne, le Coordinateur (Encadrant technique / Formateur) assure la transmission de connaissances de premier niveau de façon théorique et avec la mise en pratique quotidienne
- A l'externe, lorsque le besoin est plus dense :
 - o Soit via les dispositifs de formation proposés par le CPAS de Saint-Gilles dans le cadre du conventionnement qu'il le lie à l'ASBL
 - o Soit via les organismes de formation bruxellois. Afin de favoriser une souplesse d'emploi, vu la taille de l'équipe, il n'est pas recherché de conventionnement avec des acteurs particuliers. Fonction cependant du besoin, si celui-ci est récurrent, cela pourra être le cas.

Dans le cadre du conventionnement avec le CPAS de Saint-Gilles, deux dispositifs sont employés :

- Eco&Co, service de prévention du CPAS et du Cafa ASBL, proposant des ateliers sur la consommation, la gestion de l'énergie, de l'eau, le logement, etc.
- Les modules de formation à la carte proposés par le CPAS en partenariat avec Bruxelles Formation et mis en place au second semestre 2017.

Le planning hebdomadaire et l'organisation interne ont été définis pour permettre la formation des travailleurs. Le lundi matin est une demie journée « sanctuarisée » pour la formation et la vie d'équipe.

Les formations extérieures courtes (d'une à vingt demi-journées) sont envisagées. Lorsqu'un travailleur est en formation, le Coordinateur prend sa place.

Dans les trois premiers mois, le Coordinateur assure la formation du travailleur comme défini plus haut. Le fonctionnement en binôme permet en parallèle et par la suite aux travailleurs de pousser l'apprentissage, notamment de relation d'équipe ; le Coordinateur restant en veille en cas de besoin et répondant aux sollicitations sur demande. La charge de travail du Coordinateur a été définie en fonction.

6.3.2. Une démarche autour des besoins du travailleur

Dans les trois premiers mois suivant l'arrivée du travailleur, un plan de formation est suivi par le nouveau travailleur, fonction des besoins identifiés lors de son recrutement (via test) et de son arrivée dans l'entreprise. Il est pensé pour répondre aux besoins de bases sur le poste de Vendeur ; au sein de l'entreprise en premier lieu. Il s'agit autant de faire monter en compétences le travailleur que de lui transmettre les connaissances nécessaires à ses missions :

	Description	Objectifs à destination du travailleur	Objectifs à destination de l'entreprise	Modalités
Mathématiques de base	Apprentissage ou révision des calculs et expressions mathématiques simples (additions, soustractions, multiplications, divisions, pourcentages, mesures)	Mise à niveau quant aux besoins de base sur le métier	Gestion du stock, des achats et de la caisse facilitée	Assuré par le Coordinateur en direct dans la pratique en s'appuyant sur la tâche quotidienne de définition du réassort. Fonction du besoin, apprentissage en autonomie via une formation à distance (exemple : EID) ou inscription à un module sur site en collectif. Pas de conventions
Informatique de base	Découverte ou rappel et approfondissement de ce qu'est un ordinateur, un OS, internet et des logiciels de bureautique	Mise à niveau quant aux besoins de base sur le métier Démystifier la machine électronique, amener toute personne à aborder sereinement l'outil informatique et à l'utiliser pour des tâches simples.	Emploi des outils informatiques standards (niveau simple)	Assuré par le Coordinateur en direct dans la pratique des tâches quotidiennes (mail, outil de gestion Logistics et réassort notamment). Fonction du besoin, formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Logistics	Apprentissage de l'emploi de l'outil de gestion Logistics de l'ASBL (accueil clients, gestion de stock, gestion des achats et caisse)	Connaissance d'un outil de gestion	Emploi de l'outil de l'ASBL	Assuré par le Coordinateur en direct et/puis appui sur les différentes procédures (accueil, stock, achats, caisse) Une fois une heure pour la présentation générale puis accompagnement à l'emploi en situation réelle d'accueil et/ou de vente pendant une semaine (donc deux semaines en tout puisque les travaillent alternent chaque semaine le poste d'accueil et le poste de caisse)
Gestion de stock et de rayons	Savoir organiser, présenter, faire attention aux dates (péremption, DLC), etc. Encoder les produits et mettre en rayon Nettoyage des locaux	Connaitre et savoir gérer un stock et des rayons	Gérer le stock et les rayons du magasin	Assuré par le Coordinateur en direct et/puis appui sur une procédure de gestion de stock Une fois une heure pour la présentation générale puis accompagnement à l'emploi en situation réelle d'accueil et/ou de vente pendant une semaine avec le Coordinateur
Gestion des achats	Etablir une liste de courses (via Excel), gérer les achats en magasin (faire un circuit, organiser un chariot-plateau, suivre l'encodage en caisse, etc.), gérer le transport du frais et des surgelés, etc.	Connaitre et savoir gérer des achats et des livraisons	Gérer les achats et les livraisons pour le magasin	Assuré par le Coordinateur en direct et/puis appui sur une procédure d'achat Une fois une heure pour la présentation générale puis accompagnement à l'emploi en situation réelle d'accueil et/ou de vente pendant une semaine avec le Coordinateur

				Ensuite binôme avec l'autre Travailleur en insertion à chaque moment d'achats (deux fois deux heures chaque semaine)
Gestion de caisse	Employer le portefeuille clients, encoder des produits (avec douchette ou manuellement), assurer le paiement Ouvrir et clôturer une caisse	Connaitre et savoir gérer une caisse	Gérer la caisse du magasin	Assuré par le Coordinateur en direct et/puis appui sur une procédure de caisse Assuré par le Coordinateur en direct et/puis appui sur une procédure d'achat Une fois une heure pour la présentation générale puis accompagnement à l'emploi en situation réelle d'accueil et/ou de vente pendant une semaine avec le Coordinateur (donc deux semaines en tout puisque les travaillent alternent chaque semaine le poste d'accueil et le poste de caisse)
Gérer l'accueil du public	L'accueil est un état d'esprit et un art de communiquer une image. Initiez-vous de façon interactive et pratique aux différents ingrédients d'un accueil professionnel réussi.	Comprendre les enjeux d'un bon accueil Intégrer les principes de base d'un accueil réussi et acquérir les bons réflexes professionnels Rendre sa communication claire et efficace Développer une attitude orientée usagers Éprouver les spécificités de l'accueil face à face et de l'accueil téléphonique S'outiller pour faire face à une large palette de situations d'accueil complexes et d'usagers « difficiles »	Gérer l'accueil du public, des clients	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
	Explorer l'agressivité sous toutes ses formes : prendre conscience de ce qui la provoque chez nous et chez les autres, identifier les comportements agressifs et y répondre de manière constructive.	Mieux se connaître face à l'agressivité ; celle des autres... et la nôtre ! Identifier, comprendre et faire face positivement à un comportement agressif Réduire l'impact émotionnel de l'agressivité	Comprendre et gérer l'agressivité	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Déplacements sur route	Apprentissage des éléments de base du code de la route	Mettre sur la voie du permis de conduire (partie théorique)	Assurer des déplacements et le	En interne via un outil d'apprentissage du code de la route De 2 à 3 heures par semaine pendant autant de semaines que nécessaire (jusqu'à 8)

	Apprentissage de l'emploi d'un vélo	Acquérir la compétence d'emploi d'un autre mode de transport	transport de marchandises sécurisés	Assuré par le Coordinateur en direct Apprentissage sur parking (quand utile) puis coaching sur route. Fréquence et durée fonction des besoins (1 heure sur parking de 1 à 3 semaines consécutives puis de 1 à 2 heures sur route de 1 à 4 semaines consécutives) Accompagnement pour faire les courses pendant les premières semaines (de 1 à 4 semaines consécutives)
Hygiène et sécurité de la chaîne alimentaire	Conditionnement des produits (surgelés et frais notamment) dans le magasin ou dans le transport Hygiène corporelle	Connaitre le cadre légal et savoir le respecter	Connaitre le cadre légal et savoir le respecter dans le magasin	Formations externes Afsca gratuites organisées via la FdSS (notamment) Durée moyenne : 3 heures Coût : nul Pas de convention, la FdSS proposant régulièrement cette formation à l'ensemble des structures de l'aide alimentaire
Accueil/Conseil/Animation	Suivi d'ateliers relatifs à la consommation : <ul style="list-style-type: none"> - Bien louer droits et devoirs, - Déménagement mode d'emploi - Eau, trucs et astuces - Gérer son budget - Gaz et électricité, trucs et astuces - Alimentation : cuisinons ensemble - Alimentation : notre consommation à la loupe - Mes papiers, par où commencer - Recyclage et tri des déchets - Confectionner ses produits d'entretien 	Apprendre/parfaire ses connaissances relatives à la consommation	Accueillir et conseiller les clients. Animer dans le magasin des outils d'aide à la consommation Information les ménages-clients (premier niveau d'information)	Ateliers organisés et animés par le CafA ASBL via son service Eco&Co à destination des saint-gillois. Durée moyenne : 3 heures par atelier Coût : nul
	Jeux de rôles et mises en situation d'accueil, d'animation consommation	Connaitre et déployer des aptitudes relationnelles à la gestion d'une relation client (écoute, conseil, savoirs être)		Avec l'ensemble de l'équipe, en appui sur un « discours type » et une procédure d'accueil

1 x 2 heures régulièrement

Il est à noter que le plan est adapté en fonction des connaissances et compétences maîtrisées et identifiées avec le Travailleur par le Coordinateur.

Après trois mois au sein de l'entreprise, un plan de formation individuel est défini avec le Travailleur afin de répondre à ses besoins plus spécifiques au regard de son projet professionnel ; les métiers de la vente étant multiples.

L'ASBL s'appuie pour ce faire sur le réseau bruxellois de la formation et les modules proposés par le CPAS de Saint-Gilles dans le cadre de son partenariat avec Bruxelles Formation :

Description	Objectifs	Modalités
Apprentissage du Français	Maîtrise du Français dans un contexte professionnel	Via école de promotion sociale (EPFC, CVO, etc.)
Apprentissage du Néerlandais	Maîtrise du Néerlandais dans un contexte professionnel	Via école de promotion sociale (EPFC, CVO, etc.)
Atelier pratique de gestion du stress	Prendre conscience des attitudes et habitudes qui augmentent notre niveau de stress Prendre du recul, se retrouver, se recentrer et se ré-énergétiser. S'approprier, s'exercer à des techniques référencées et des exercices simples praticables au bureau sans matériel et sans prérequis.	Formation de trois demi-jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Booster sa concentration	Améliorer sa capacité de concentration dans son quotidien professionnel, en tenant compte des contraintes professionnelles et du mode de fonctionnement de chacun Développer et renforcer son pouvoir de concentration à court et à long terme Augmenter sa force de résistance pour maintenir la concentration Se familiariser à différents outils et techniques de concentration	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Comprendre nos différences culturelles pour mieux collaborer	Découvrir les éléments constitutifs de l'identité Reconnaître les grandes différences culturelles Prendre conscience des éléments qui favorisent l'incompréhension Entrer dans un processus de respect des différences et d'expression juste permettant de mieux fonctionner ensemble.	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation

M'organiser, gérer mon temps et mes priorités	Prendre conscience des bénéfices de la gestion du temps Augmenter son efficacité personnelle et réduire les facteurs de stress Prendre du recul sur sa propre manière de gérer son temps Apprendre à identifier les éléments perturbateurs et les « mangeurs de temps » Se familiariser à différents outils et techniques de planification Découvrir des méthodes d'organisation et de classement utiles pour gagner du temps	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Quelques clés pour prévenir les conflits... ou les gérer !	Apprivoiser le conflit Décoder son origine Se comporter de manière constructive face à différents types de personnalités Discerner les solutions durables	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Rédiger des emails et des courriers efficaces	Sélectionner le bon média Structurer ses idées en choisissant le plan adapté Connaître les règles de lisibilité Développer son esprit de synthèse Rendre ses écrits attractifs	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Retrouver confiance en son écriture	Démystifier l'acte d'écrire Dépasser l'angoisse de la page blanche Retrouver confiance en son écriture S'ouvrir à son potentiel créatif et à son imaginaire Intégrer les déclics appris pour améliorer ses écrits professionnels	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Travailler en équipe	Comprendre le fonctionnement d'une équipe et les enjeux d'un travail d'équipe Poser les bases d'un travail d'équipe efficace dans un environnement agréable Communiquer avec ses collègues sans tensions Dire des choses difficiles sans détériorer la relation	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation

	Percevoir les tensions à temps et poser les actes pour désamorcer le conflit	
Internet : l'essentiel du web et de la messagerie	Découvrir Internet et ses utilisations les plus courantes	Formation de deux jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Word Bases	Réaliser, mettre en page et présenter des documents divers	Formation de quatre jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Excel Bases	Initier aux manipulations de base d'un tableur	Formation de quatre jours proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Excel : Formules et fonctions	Maîtriser un tableur	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation
Outlook — Messagerie	Découvrir le service de messagerie d'Outlook et utiliser les options et fonctionnalités liées au courrier électronique et aux contacts	Formation de un jour proposée chaque semestre dans le cadre du partenariat CPAS-Bruxelles Formation

Si pour une raison ou pour une autre, le suivi d'un des modules envisagés ne peut se faire, il est recherché le suivi d'un module du même type ailleurs.

D'autres formations, fonction des besoins du travailleur, peuvent être recherchés

6.3.3. Formations externes suivies par les travailleurs en 2017

Prénom du travailleur	Nom du travailleur	Date de début de contrat	Date de fin de contrat	Du	Au	Durée en jours	Par qui	Quoi
XXX	XXX	15/02/2017	14/02/2019	11-sept.-17	05-févr.-18	15,5	EPFC	Français Niveau 5
				6-févr.-18	14-juin.-18	14,5	CVO Lethas	Néerlandais – Niveau 2.4
				3-sept.-18	08-nov.-18	7,5	CVO Lethas	Néerlandais – Tables de conversation
XXX	XXX	15/10/2017	21/09/2018	11-janv.-18	11-janv.-18	1,00	FdSS	Accueillir et écouter, quelques clés pour décoder
				15-févr.-18	15-févr.-18	0,30	Eco&Co	Confectionner ses produits d'entretien
				19-mars-18	26-mars-18	2,00	Bxl Formation	Quelques clés pour prévenir les conflits ou les gérer

				18-avr.-18	25-avr.-18	2,00	Bxl Formation	Informatique Excel Bases
				30-août-18	30-août-18	0,30	Eco&Co	Déménagement, mode d'emploi
XXX	XXX	01/06/2018	15/01/2019	21-juin-18	21-juin-18	0,27	Eco&Co	Recyclage et tri des déchets
				18-juil.-18	18-juil.-18	0,37	Eco&Co	Plomberie pour débutants
				19-juil.-18	19-juil.-18	0,40	Eco&Co	Déménagement, mode d'emploi
				22-août-18	22-août-18	0,47	Eco&Co	Alimentation: cuisinons ensemble
				27-sept.-18	27-sept.-18	0,40	Eco&Co	Alimentation: notre consommation à la loupe

6.3.4. Surf relationnel

Un chantier non abouti en 2017 envisagé en 2016 est le travail sur les représentations des travailleurs sur ce qu'est la vente pour interroger leurs capacités / compétences / motivations. L'idée envisagée est le « surf relationnel » : rechercher un panel d'entreprises évoluant sur différents métiers de la vente et aller les rencontrer pour questionner leur fonctionnement et leurs besoins en ressources humaines. Un tel projet bloque pour l'instant sur le format du dispositif d'insertion Article 60 employé : les travailleurs ne pouvant s'absenter de leur poste pour des tâches non prévues.

Ce projet n'a pas été travaillé en 2018 par manque de temps.

6.4. Sorties

Prénom	Nom	Sexe	Date de début de contrat	Date de fin de contrat	Fonction à Epi St.Gilles	Situation connue du travailleur
XXX	XXX	F	15/01/2016	14/01/2017	Vendeur/Animateur	Responsable adjointe d'un magasin de seconde main
XXX	XXX	M	15/06/2016	14/06/2017	Vendeur/Animateur	Conseiller clientèle en téléphonie mobile
XXX	XXX	F	15/10/2017	14/10/2018	Vendeur/Animateur	NSP

7. ENJEUX ET PLAN D'ACTION 2019

Déménagement, organisation interne et cadre ISP

En 2019, Epi St.Gilles déménagera dans de nouveaux locaux mis à disposition par le CPAS de Saint-Gilles. Il est prévu que l'ASBL poursuive son développement au regard de cet événement.

Il est prévu que l'activité reste croissante. L'occupation des nouveaux locaux permettra de renforcer les capacités d'accueil. Il conviendra ainsi de poursuivre le questionnement sur l'organisation interne la plus pertinente pour assurer l'accueil et l'accompagnement du public autant que la vie d'équipe avec sa dimension ISP.

Le renouvellement du cadre ILDE en 2019 et les implications en termes d'organisation autant que de projet guidera aussi le développement.

Finances

Si l'équilibre budgétaire est envisagé pour 2019, il ne l'est pas pour 2020. Pour autant, le budget prévisionnel n'envisage pour 2020 que des financements qui semblent « sûrs ». Avec les élections régionales de mai 2019 et la mise en place d'un nouveau gouvernement, on pourra sans doute s'attendre à des appels à projet auxquels répondre permettant de sécuriser le financement de l'ASBL.

La problématique de trésorerie reste forte bien que le besoin diminue au cours du temps.

Accès et formats d'aide

Le travail d'approfondissement des formats d'aide existants autant que l'appui à l'appropriation du dispositif par les services prescripteurs sera poursuivi. Il sera notamment questionné dans le cas du CPAS l'idée d'un accès plus long que un an et/ou avec un délai d'attente plus court que 6 mois.

Les nouveaux locaux permettront d'envisager le déploiement d'un service de livraison et d'un Groupe d'Achat.

Vente

Le travail d'approfondissement de la gamme de produits vendus, tant en termes de nombre de produits que de variantes de produits, devra être poursuivi, et ce, en s'appuyant sur les regards des clients et des travaux à venir sur la Consommation.

Avec les nouveaux locaux, il sera envisagé d'élargir les conditionnements au vrac et les variantes de produits durables.

Consommation

En 2019, la méthode et les outils d'accompagnement seront testés. La faiblesse en ressources humaines ne permettra pas d'accompagner l'ensemble des ménages de façon exhaustive. Quelques thématiques prioritaires seront envisagés auprès d'un échantillon de ménages-clients le plus large possible.