



Version du 23 avril 2021

Epi St.Gilles ASBL
Rapport d'activité 2020
Plan d'action 2021

1. VIE DE L'ASBL

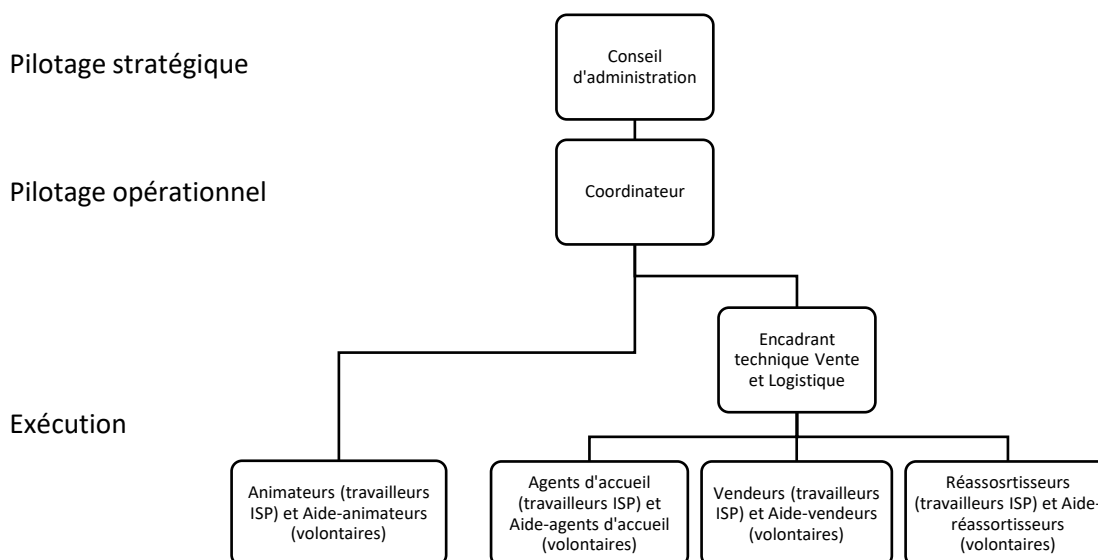
1.1. Vie associative

Au premier semestre, il était prévu que le CA se réunisse tous les deux mois. En raison des contraintes imposées par la pandémie de Covid 19, il n'a pu se réunir que deux fois. En septembre, le rythme de réunion a été modifié. Le CA se réunit à présent tous les trois mois. Le CA s'est ainsi réuni 4 fois en 2020.

L'AGO s'est tenue le 5 mai. Fin mai et début juin, deux réunions d'équipe ont été réservées pour présenter le Rapport d'activité et les comptes à l'équipe. Du fait de la pandémie de Covid 19, il n'a pas été envisagé réunir davantage de parties prenantes.

1.2. Organisation interne

Il était prévu que la structuration interne évolue avec le déménagement ; celui-ci permettant d'augmenter le nombre de travailleurs. Elle a également évolué en fonction des impératifs posés par la crise sanitaire.



Depuis mars 2020, ce sont les travailleurs qui font les courses pour les clients. Ces derniers attendent devant le magasin qu'un travailleur vienne les chercher, un par un. Le client dit au travailleur ce qu'il souhaite et le travailleur met les produits dans le panier.

Le format d'équipe préalable n'était pas suffisant pour assumer la charge de travail liée. Comme il était difficile de trouver des candidats via le dispositif Article 60, deux postes Sine ont été créés. Le financement de ces postes a été partiellement couvert par des fonds provenant de la Fondation Roi Baudouin, de Viva For Life / Cap 48 et du Cera, tous dans le cadre d'appels à projet « Covid 19 ». Ces postes seront maintenus à partir du 1^{er} janvier 2021 par un glissement vers le nouveau dispositif régional Ecosoc.

L'ASBL est agréée Entreprise Social et Démocratique et est mandatée en tant qu'Entreprise Sociale d'Insertion jusqu'au 31 décembre 2024. Ce mandatement permet de sécuriser un financement structurel de l'ASBL.

Dans ce cadre, l'ASBL a conventionné en fin d'année avec Actiris qui lui a octroyé cinq postes Ecosoc (trois Réassortisseurs et deux Vendeurs). Ces postes visent une occupation de deux ans et permettent à l'ASBL de bénéficier de subsides à hauteur de 33.000 € par an chacun, couvrant l'ensemble des frais de personnel liés.

L'organisation interne prévoit pour un rythme de croisière l'occupation de 11 travailleurs en insertion : 3 Agents d'accueil, 3 Réassortisseurs, 3 Vendeurs et 2 Animateurs. Toutefois, du fait des contraintes Covid, il n'est prévu pour le moment que l'occupation de 9 travailleurs au maximum. Aussi, le mandatement ILDE prévoit un financement pour 8 postes seulement. Ce contingent peut être revu à la hausse (ou la baisse) tous les deux ans en fonction du taux d'occupation réel.

L'ASBL a bénéficié de l'appui de volontaires début 2021, lorsque le personnel d'insertion était insuffisant. Lors de la première vague de Covid 19, des travailleurs du CPAS ont été mis à disposition de l'ASBL comme volontaires. Un client de l'ASBL a également proposé son aide. Il a aidé ponctuellement jusque la fin d'année.

1.3. Finances

1.3.1. Bilan et compte de résultat

Le compte de résultat 2020 montre un mali de 2.362,28 €. Il se monte toutefois à 14.395,28 € si on prend en compte le fait les organisations prescriptrices ont pris à leur charge 12.033 € répartis au prorata du volume de marchandises que chaque organisation a cofinancé pour les achats de leurs usagers dans le magasin de l'ASBL.

Ce fort déficit s'explique par plusieurs facteurs, les principaux sont :

- La difficulté à occuper les postes d'insertion. 6,5 postes ont été justifiés alors que le conventionnement ILDE en prévoit 8. Cela a généré un manque de 13.000 €.
- Le cout généré par la création de deux postes Sine. Ceux-ci ont couté 34.090 € alors que les fonds obtenus ont permis de couvrir 15.300 €.

1.3.2. La problématique de la trésorerie

Au 31 décembre 2020, l'ASBL doit 51.000 € alors qu'elle devait 41.800 € un an auparavant.

A partir de l'été 2020, l'ASBL a remboursé 1.000 € par mois au Resto du Cœur. Cependant, des besoins ponctuels ont émergé, en lien avec des difficultés de traitement des dossiers de subside dans le cadre de la crise sanitaire pour certaines administrations comme la Cocom, voire en plus pour la RBC les difficultés liées au nouveau cadre de conventionnement.

Ainsi, le Resto du Cœur a aidé à plusieurs reprises l'ASBL par des avances de trésorerie pour permettre le paiement des salaires. Ces aides étaient de très court terme (quelques jours). L'ASBL a également bénéficié d'une avance sur la première tranche du subside ILDE de Brusoc en fin d'année.

En fin d'année, le besoin étant encore présent, Resto du Cœur et AOP Entraide ont avancé 15.000 € à rembourser tout début janvier 2021.

Il est prévu que les délais de paiement de la première tranche de subside ILDE soit réduit de 6 mois à l'avenir. Il est ainsi envisagé que cela permette de rembourser la totalité des crédits de trésorerie dans les deux ans.

1.4. Logistique

1.4.1. Déménagement

Le déménagement des anciens locaux (situés Rue Crickx 47) vers les nouveaux (situés Rue Fernand Bernier 40 mais dont l'accès se fait Rue de Bosnie 40) a été réalisé en septembre 2020. Le magasin a été fermé une semaine pour ce faire.

Un bail a été conclu avec le CPAS de Saint-Gilles pour cette occupation. Dans ce cadre, l'ASBL bénéficie à présent d'un espace magasin plus important et d'un stock (quoique d'une surface fort limitée). Il est mis à disposition de l'ASBL également deux postes de travail sur un « open space » partagé avec différents services du CPAS. L'ASBL a également accès aux salles de réunion et ses travailleurs ont accès à l'ensemble des commodités auxquels les travailleurs du CPAS ont accès (toilettes, réfectoire, cuisine, garage vélo, etc.).

Le bail prévoit également que le parc informatique est fourni et maintenu par le CPAS de Saint-Gilles. Les machines de l'ASBL ont été « migrées » sur le réseau du CPAS. Le matériel inutile a été cédé aux organisations partenaires en ayant besoin (Entraide, Resto du Cœur et Seso).

Du mobilier a également été fourni par le CPAS de Saint-Gilles : armoires, frigos, surgélateurs. Il sera nécessaire d'adapter une partie du mobilier afin qu'il corresponde davantage aux besoins de l'ASBL.

Ces nouveaux locaux permettent d'accueillir davantage de ménages, de travailleurs et d'étendre la gamme de produits. Il est prévu la mise en vente de fruits et légumes en vrac tout début 2021.

1.4.2.Charroi

L'ASBL emploie deux triporteurs et deux vélos à assistance électrique pour aller se fournir en marchandises.

Dans le cadre d'un appel à projet régional à destination des Communes, Epi St.Gilles réceptionnera un troisième triporteur en 2021.

2. FORMATS D'AIDE ET FRÉQUENTATION

2.1. 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 2020, 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 du CPAS de Saint-Gilles
- Service Médiations de dettes du Cafa ASBL

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 » alors que le CPAS n'en oriente pas (ou très peu). La composition de famille varie également fortement d'un service à l'autre.

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.

2.2. L'emploi des langues

La langue principalement employée par les clients pour communiquer est le français. Un ménage en 2020 employait le néerlandais.

L'arabe est une langue employée ponctuellement par non maîtrise d'une des deux langues nationales.

L'anglais est autrement également ponctuellement employé.

Français, néerlandais, arabe et anglais sont maîtrisées par tout ou partie de l'équipe encadrante.

Lorsque la langue n'est pas connue par l'équipe et que l'emploi d'une des quatre langues précitées n'est pas possible, les outils de traduction en ligne sont employés. Si cela permet de se faire comprendre facilement sur des sujets simples, c'est moins évident lorsqu'il s'agit d'aborder des problématiques relatives à la consommation.

2.3. Les formats d'aide

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 (quotités) qu'est identifiée la limite d'achat qu'il pourra employer dans le magasin chaque mois.

2.3.1. Les quotités

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 et Cafu
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 et le Cafu ; du fait de l'impact mécanique de cette révision sur les montants d'achat et donc des cofinancements à supporter par les organisations prescriptrices.

2.3.2. 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, 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. Elle est passée à 25 mois en 2020.

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).

En 2020, les accès sont renouvelables après 3 mois au CPAS ou au CafA, 6 mois au Seso et 12 mois à l'Entraide. Ces dernières organisations adaptent cependant ces pauses en fonction de la situation du ménage. Le CafA envisage les accès sur la durée du plan d'apurement mais avec revalidation à chaque anniversaire. Il n'y a ainsi pas de pause.

2.4. Les horaires d'ouverture

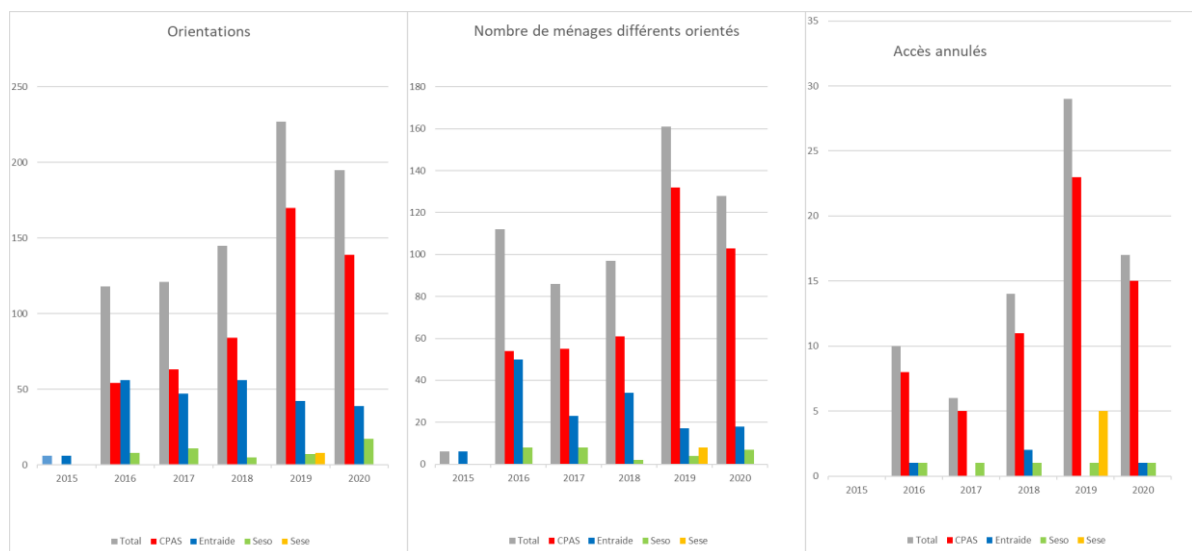
Les travailleurs sont présents de 8h30 à 12h30 et de 13h à 16h30.

Les horaires du magasin ont changé en 2020. Ils sont passés de 9h à 12h et de 13h à 16h du lundi au vendredi (sauf le vendredi après-midi) à une ouverture à partir de 10h et le vendredi après-midi. Cela vise à favoriser les travaux en équipe (réunions d'équipe, travail sur la consommation, etc.).

2.5. La fréquentation chiffrée

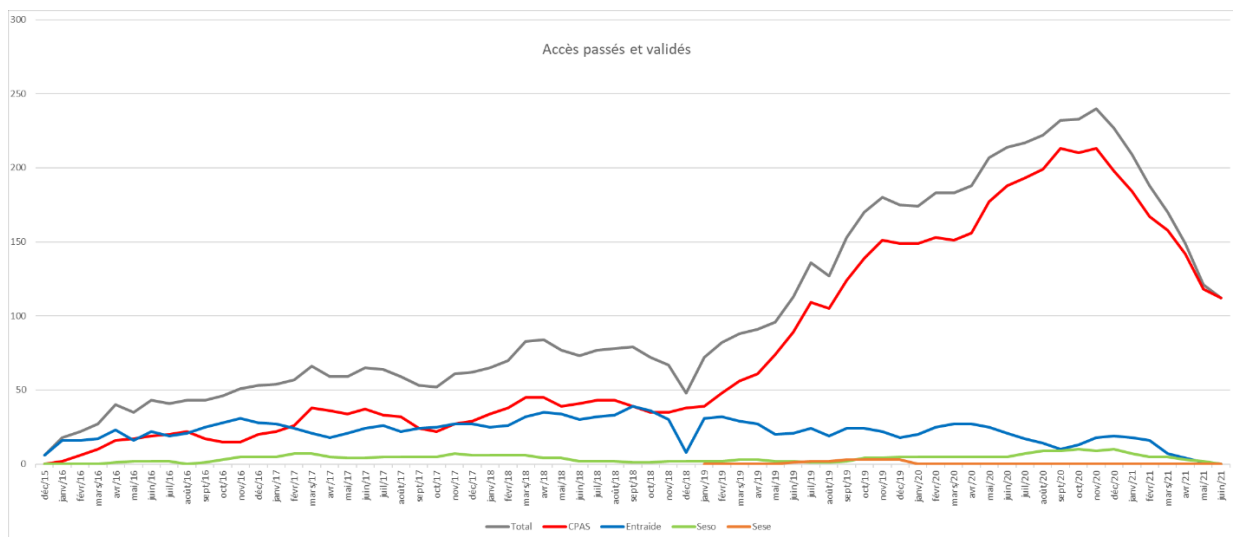
Nota : les chiffres présentés ici sont issus de la base de données d'Epi St.Gilles. S'ils permettent de donner une vision générale et des tendances de fréquentation et de consommation, ils ne peuvent en eux-mêmes permettre d'expliquer ces mêmes fréquentations et consommations. Il conviendrait en effet 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.

2.5.1. Orientations et ménages différents orientés

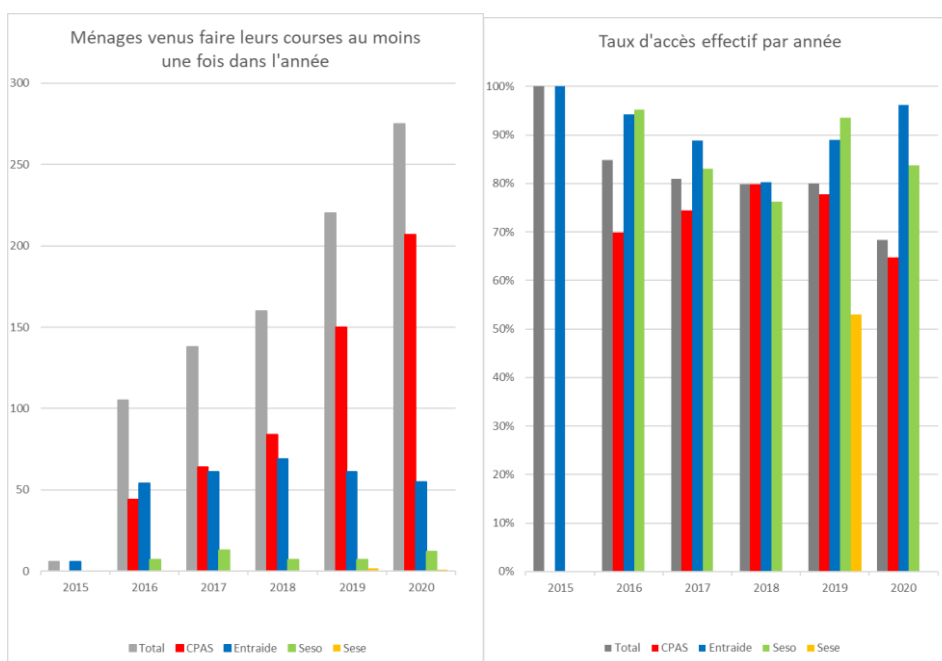


En raison de la crise sanitaire, le nombre d'orientations s'est contracté. L'ASBL travaille exclusivement avec des services sociaux partenaires. Ceux-ci ayant été impactés dans leur organisation et leur capacité à répondre aux besoins de leurs publics, cela s'en est ressenti dans les orientations conduites.

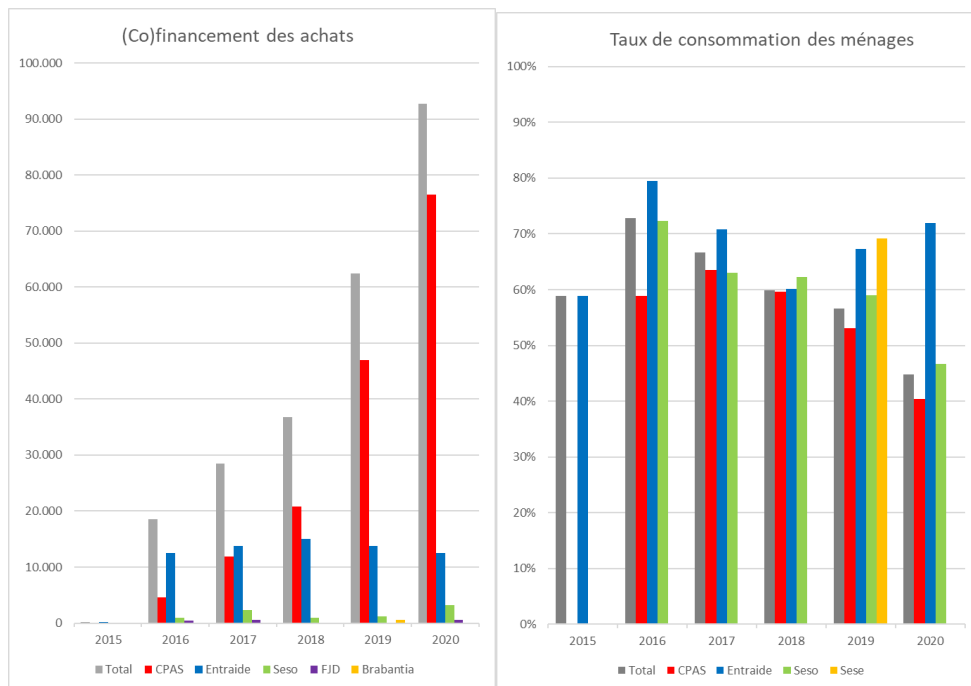
2.5.2. Accès validés, fréquentation et consommation



Si le nombre d'orientations a diminué, le nombre d'accès a en revanche augmenté, conséquence du doublement de la durée d'accès en mars-avril pour les usagers du CPAS (25 mois). Le nombre de ménages venant faire des courses a ainsi cru en 2020. Cependant, le taux d'accès s'est contracté, s'expliquant sans doute par les craintes liées à la crise sanitaire.



Conséquence de l'augmentation du nombre de ménages venant faire des courses, le montant global d'achats des ménages a poursuivi sa croissance en 2020. Mais le taux de consommation (rapport entre achats et limites d'achats) a fortement diminué.



Il est à noter cependant que sur les graphes qui précèdent les situations sont contrastées selon l'organisme prescripteur. Les usagers de l'Entraide consomment habituellement davantage que ceux des autres prescripteurs. En 2020, ils ont davantage consommé encore alors que c'est l'inverse qu'on peut observer pour ceux orientés par le CPAS.

3. ACTIVITÉ CONSOMMATION

3.1. Rappel des objectifs

L'objectif général est de permettre aux ménages fragilisés fréquentant Epi St.Gilles de déconstruire leur consommation pour mieux s'en saisir. Ce faisant, il s'agit de lutter contre la précarité alimentaire et sanitaire, et de favoriser l'accès à une alimentation saine et de qualité.

Il y a la volonté que les ménages clients développent des compétences et acquièrent des connaissances.

Dans le cas des compétences, il s'agit notamment de savoir lire une étiquette. Dans le cas des connaissances, il s'agit de comprendre ce que sont le bio, le raffinage, les apports nutritifs, les apports nécessaires, en protéines (carnées ou non). Il s'agit aussi de sensibiliser à l'emploi de produits simples et non chargés de produits chimiques pour le nettoyage (ne pas employer d'eau de javel par exemple).

L'enjeu est de donner les informations et outils utiles qui permettent de générer le changement chez le client. Il est impératif que les messages soient simples et abordables.

Ainsi, l'accompagnement individuel vise à partir de leurs besoins/difficultés et à avancer en fonction de leurs capacités (matérielles, temps, budget, compréhension, motivation, etc.). Les actions communautaires s'envisagent comme partant également d'un besoin identifié par plusieurs ménages. Les actions collectives s'envisagent sur base de difficultés récurrentes comme des actions simples visant la transmission d'informations simples.

3.2. Ce qui était prévu de faire en 2020

3.2.1. Appuis individuels

Il était prévu un accueil individualisé de chaque nouveau client (environ 20 par mois) : explication du fonctionnement de l'épicerie et recherche de son concours pour travailler sur la consommation. Il était prévu faire cela en fonction de sa motivation, de son temps, de sa fréquence de courses, des entrevues pour questionner les besoins/difficultés et transmettre des outils/informations d'une part et faire le suivi des actions conduites par le ménage.

3.2.2. Appuis collectifs

Il était prévu la définition d'une programmation trimestrielle (voire annuelle) d'actions d'information/sensibilisation sur des thématiques santé dans les différents espaces du magasin (Hygiène, Nettoyage et Alimentation). Elle devait être coconstruite par un animateur-accompagnateur avec le coordinateur et avec l'agent prévention d'Eco&Co (partenaire). Les actions élaborées dans ce cadre devaient prévoir l'action des vendeurs en insertion. Ce sont ces derniers qui devaient aller au contact des clients avec le backup d'animateur-accompagnateur. Une voire deux actions devaient être conduites chaque semaine.

3.2.3. Appui communautaire

Il était prévu la participation des clients, dans le cadre d'un groupe (dont la forme était à définir) afin de questionner leurs besoins, difficultés et/ou demandes. Il était prévu qu'un animateur/accompagnateur soit recruté pour animer cette démarche.

3.3. Ce qui a été fait et qu'il n'était absolument pas prévu de faire

3.3.1. En préambule, l'impact de la crise sanitaire sur les moyens du projet

La crise sanitaire a ébranlé l'ASBL tant financièrement qu'en termes d'organisation. Structure d'insertion, elle travaillait exclusivement avec le dispositif Article 60. En 2020, il n'a pas été possible de faire occuper certains postes d'exécution, impliquant la nécessité de faire des recrutements complémentaires via le dispositif Sine ; impactant l'ASBL financièrement. En termes organisationnels, du fait des contraintes sanitaires posées, des adaptations ont dû être faites. L'espace disponible dans le magasin est limité : divisé en plusieurs zones sur lesquelles pas plus de deux personnes (un travailleur et un usager ou deux travailleurs) peuvent se trouver, il limite de facto la présence de travailleurs. Dans ce contexte, il n'était plus praticable de recruter un animateur-accompagnateur. Comme convenu avec la Cocof en juin 2020, il a été décidé de revoir l'organisation en prévoyant l'action du coordinateur directement.

Le coordinateur a assuré le pilotage du projet et la structuration méthodologique. Un poste d'animateur en insertion a été en place jusqu'en octobre 2020. Les connaissances et compétences de cette ressource étaient fort complémentaires de celles du coordinateur, quoique poussées à l'extrême. Les compétences de structuration n'étaient pas acquises par le travailleur en insertion. Ainsi, si un travail a été conduit pour le faire monter en compétences, la situation a impacté le processus de travail. Accompagner l'ensemble des ménages de façon individuelle nécessitait des moyens non disponibles : assurer un accompagnement individualisé et structuré (notamment en termes de reporting) nécessite des compétences et donc des moyens financiers.

3.3.2. Un reset de l'organisation interne

La crise sanitaire a bousculé l'organisation de l'ASBL mais a curieusement permis d'envisager une organisation interne plus solide et plus opérante pour le travail sur la consommation. Afin de limiter les risques de contamination, les usagers ne font plus depuis mars les courses seuls. Les usagers entrent un par un et sont accompagnés/guidés par un travailleur. Ce dernier prend dans les rayons les produits que les clients souhaitent acheter. Cela a de facto placé le travailleur en insertion entre le client et les produits.

Auparavant, il était envisagé que ce soit exclusivement l'animateur qui assure le pilotage et/ou le gros de l'exécution des travaux sur la consommation. Il était pensé la présence d'un animateur-accompagnateur, d'un animateur en insertion, voire d'un encadrant technique animation. Comme vu plus haut cependant, cela nécessite des compétences solides peu disponibles. Finalement, c'est l'ensemble de l'équipe qui est impliquée.

Le conseil, qui est une tâche essentielle des métiers de la vente, est devenu une tâche essentielle de l'ensemble des ressources en insertion, et plus seulement celui de l'animateur : agents d'accueil, réassortisseurs et vendeurs. Les contraintes de moyens ont poussé à adapter la méthode d'accompagnement afin de la rendre plus souple.

3.3.3. Un nouvel outil : le jeu de rôle

Il n'est pas envisageable de rendre les travailleurs (qu'ils soient en insertion ou non) experts en consommation. L'enjeu est de leur donner les connaissances utiles pour comprendre les problématiques et les clés pour y répondre et les transmettre aux clients.

En matinée (trois fois par semaine en moyenne), avant l'ouverture du magasin, un jeu de rôle est employé pour travailler sur la façon, dans le réel, d'aborder le client. Il s'agit d'un jeu de cartes à jouer à deux (ou plus) avec le reste de l'équipe comme spectateurs. Différentes familles de cartes sont disponibles pour préciser les caractéristiques du client, voire envisager des contraintes de jeu. Les cartes sont tournées sur le côté « Catégorie ». Celui qui a choisi la carte Client, tire d'autres cartes qu'il montre à tout le monde sauf au vendeur.

Les deux travailleurs simulent alors un moment de vente dans les rayons et prennent appui sur la thématique du moment (voir plus bas). Les autres thématiques sont abordées par la suite, de façon aléatoire ou fonction des besoins/souhaits des travailleurs. Lorsque les deux estiment avoir terminé la scène, il y a un débriefing. Le Vendeur donne son ressenti, puis le Client et enfin les spectateurs.

Cette démarche implique la bienveillance de tous puisqu'elle implique une mise en danger. Le débriefing permet de revoir les connaissances. Il permet aussi aux travailleurs de faire émerger des questions d'emploi, de se rendre compte de ce qu'ils ne voient pas.

3.4. Ce qui n'a pas pu être fait

3.4.1.Appuis communautaires

La crise sanitaire a empêché toute réunion avec des clients, empêchant de facto toute possibilité de concertation. Comme chaque année, un sondage a été fait auprès des clients pour questionner leur intérêt pour les produits mis en vente, questionner l'élargissement de la gamme. Si cette démarche a permis de faire émerger des besoins, elle s'est limitée à nommer des produits d'une part. D'autre part, il s'est agi d'une démarche de consultation, très éloignée du potentiel de l'action communautaire.

Cet appui communautaire n'est en revanche pas abandonné. Il convient de réfléchir à la mise en œuvre d'une telle démarche, notamment dans un contexte de crise sanitaire dont on ne voit pas la fin.

3.4.2.Le travail partenarial

Les contraintes sanitaires nous ont empêché de travailler avec les acteurs du territoire. Si leur concours n'était pas essentiel, il a bien sûr limité les possibilités de développement ; l'expertise sur les problématiques de santé/consommation surtout.

3.4.3.La mesure

Des indicateurs, tant de suivi, que de résultat et d'impact avaient été définis. Il n'a pas été possible de les renseigner et de faire une analyse des données remontées. La difficulté, comme mentionné plus haut, tient surtout à la difficulté de mobiliser des travailleurs en insertion sur des tâches de mesure qui ne correspondent pas aux tâches sur lesquelles ils s'exercent/se forment.

3.5. Ce qui a pu être fait étant donné le contexte

3.5.1.Les appuis individuels

Les appuis individuels sont réalisés, mais de façon partielle. A chaque arrivée d'un nouveau client, fonctionnement et recherche de son concours à questionner sa consommation sont abordés. En 2020, ce sont 195 ménages qui ont été orientés par des services sociaux partenaires (129 du CPAS de Saint-Gilles et 66 de trois ASBL).

Parce que les travailleurs « se placent » entre les produits et le client au moment de ses courses, le conseil est facilité.

Il était prévu que fonction de la motivation du client, de son temps, de sa fréquence de courses, des entrevues pour questionner les besoins/difficultés et transmettre des outils/informations d'une part et faire le suivi des actions conduites par le ménage. L'ambition était plus haute que ce qui a pu être réalisé. La transmission se fait mais elle n'est pas réalisée dans un cadre d'accompagnement structuré permettant de faire un suivi. Cela s'explique par les contraintes d'organisation précisées plus haut.

3.5.2. L'appui collectif... finalement individualisée avec les fiches infos

Sur base des thématiques prioritaires identifiées précédemment par l'ASBL, un travail de construction de fiches infos a été réalisé en 2020. Il s'est agi pour chaque problématique, de proposer un document A4 recto permettant d'identifier de façon simple les problèmes et les propositions de solution. L'idée n'est pas de dire aux gens ce qu'ils doivent consommer mais de leur donner les éléments leur permettant de choisir, fonction de leur situation et des arbitrages qu'ils sont en mesure de faire pour le budget et/la santé.

22 Fiches Infos ont été produites : 11 sur des thématiques alimentaires, 6 sur des thématiques d'entretien et 5 sur des thématiques d'hygiène. Les Fiches Infos sont placées dans des présentoirs accrochés au armoires à produits mis à vente. Elles sont ainsi directement disponibles pour les clients ou sur suggestion des travailleurs. Elles ont été structurées de la même façon afin de gagner en lisibilité et permettre aux travailleurs et aux bénéficiaires de se les approprier facilement.

Avec 22 fiches, un cycle d'à peu près 6 mois a été définie pour toutes les voir (une par semaine). L'emploi de ces fiches infos n'est pas évident. Tous les travailleurs ne sont pas forcément intéressés ou volontaires. Il s'est agi d'une nouvelle démarche de travail qui a bousculé les habitudes. Le conseil n'était pas mis en avant dans les tâches à assurer auparavant. Cependant, la dynamique d'équipe tend à prendre. Si au départ c'était le Coordinateur qui animait les réunions d'échange sur les fiches, c'est à présent un travailleur avec de l'intérêt pour la matière qui prépare les fiches à voir en équipe. Afin de laisser l'équipe s'approprier plus facilement le contenu, le Coordinateur se place en retrait et suit de loin.

Chaque semaine, une nouvelle fiche est abordée en équipe. Les travailleurs sont mobilisés pour questionner la fiche, son contenu. Comme la fiche a une apparence simple et que transmettre des conseils n'est pas aisée, pour chaque fiche il existe un argumentaire qui permet de structurer la façon de transmettre les connaissances. Ces argumentaires sont présents au verso des différentes fiches (document donc différent de celui transmis aux clients puisqu'il n'y a pour eux que le recto).

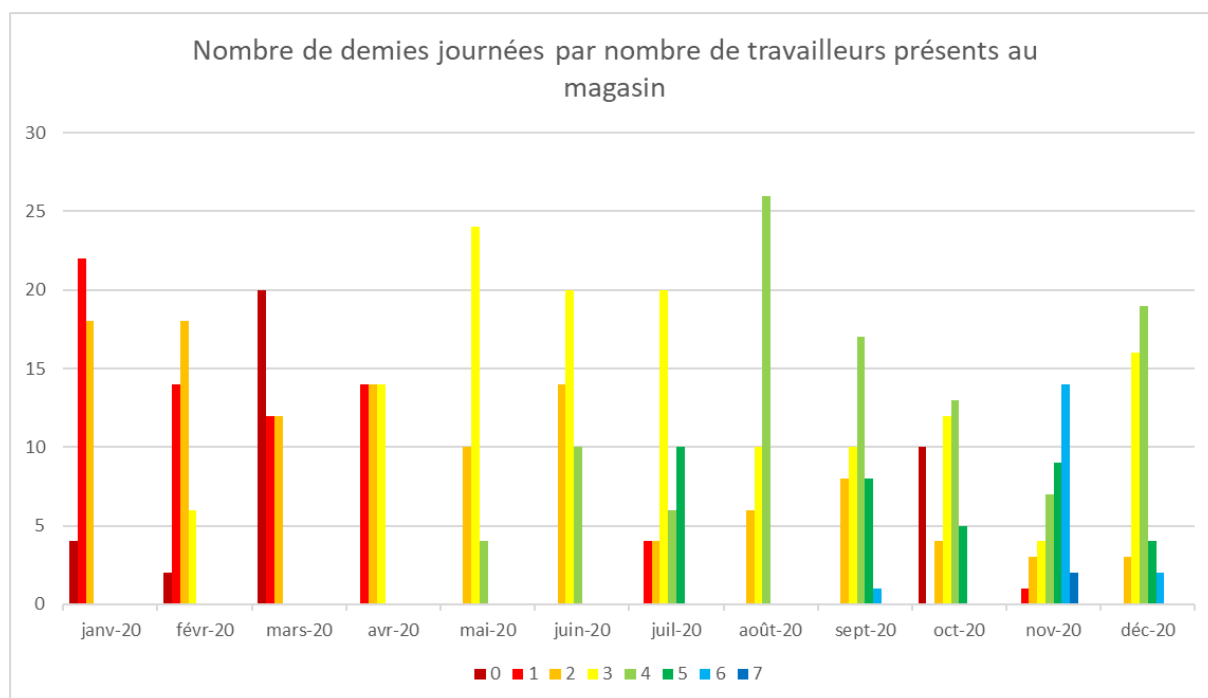
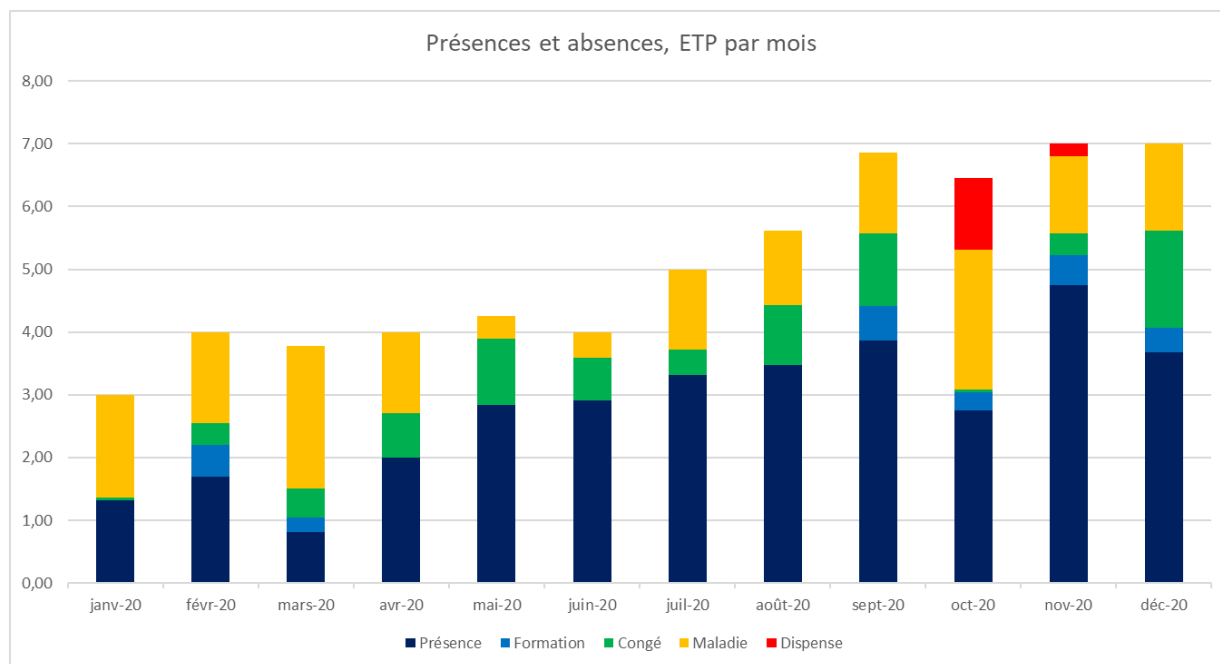
Les Fiches Infos étaient « jeunes », elles présentent de nombreuses imperfections. Dès lors, si un défaut apparaît directement, la fiche est corrigée. Si par contre il s'agit davantage d'un flou sur une idée ou un concept, la question est notée sur un document autre et conservé à côté de la Fiche Info sur le serveur. Elles seront retravaillées plus tard, lorsque des connaissances utiles seront disponibles.

En relation avec ce travail, le jeu de rôle présenté plus haut est employé pour travailler sur la façon, dans le réel, d'aborder le client.

4. UNE ACTIVITÉ ISP IMPACTÉE PAR LA CRISE SANITAIRE

Le nombre de travailleurs en insertion a fortement augmenté en 2020, passant de 3 ETP en janvier à 7 en décembre. Cette évolution était prévue en relation avec les possibilités liées à l'emménagement dans de nouveaux locaux plus spacieux et la croissance de l'activité de vente. Elle l'a été aussi en raison de la crise sanitaire puisque les travailleurs font à présent les courses pour les clients.

Au cours d'une année d'accroissement continu du nombre de travailleurs, en mars et octobre, le nombre de travailleurs présents a diminué. Il est suspecté que deux travailleurs aient attrapés le Covid 19 en mars mais il n'a pas été possible de le confirmer, faute de tests. En octobre, trois travailleurs de l'équipe (dont les deux encadrants) ont été testés positifs, impliquant la mise en quarantaine de l'équipe.



En prenant en compte l'absentéisme et la volonté de dégager du temps de formation à l'extérieur, la croissance du nombre de travailleurs a permis de réduire la pression sur le fonctionnement. En effet, en début d'année, le manque de travailleurs d'exécution, fort faible, impliquait leur remplacement par les encadrants. En fin d'année, la situation a changé.

Pour assurer le service et permettre le suivi de formations à l'extérieur, tout en prenant en compte l'absentéisme (maladies), sur chaque fonction d'exécution (Agent d'accueil, Réassortisseur et Vendeur), il est prévu trois postes, sauf sur la fonction d'Animation où il en est prévu deux. Comme vu plus haut cependant, il n'est pas prévu aller au-delà de 10 travailleurs en insertion à court terme.

Si en tout début d'année des formations ont pu être suivies à l'extérieur, du fait de la crise, toutes ont été annulées par les organisateurs ensuite. Elles ont pu reprendre, quoique de façon limitée à partir de septembre.

	Quoi	Travailleur 1			Travailleur 2			Travailleur 3			Travailleur 4			Travailleur 5		
		Qui	Durée (j)	Mode	Qui	Durée (j)	Mode	Qui	Durée (j)	Mode	Qui	Durée (j)	Mode	Qui	Durée (j)	Mode
CONSO.	Confectionner ses produits d'entretien				Eco&Co	0,37	Pré									
	Alimentation: cuisinons ensemble!				Eco&Co	0,40	Pré									
	Le monoxyde de carbone, un tueur inodore	Eco&Co	0,23	EL	Eco&Co	0,23	Pré									
	Hygiène et Sécurité de la chaîne alimentaire: notions de base							Afsca	0,50	Pré				Afsca	0,50	Pré
TRAVAIL	Boostez votre concentration				BF	1,00	Pré									
	Atelier pratique de gestion du stress				BF	3,00	Pré									
LANGUES	Néerlandais 0	EPFC	14,00	EL				EPFC	14,00	EL	CVO Lethas	14,00	EL			
	Néerlandais 1													EPFC	14,00	Pré
BUREAUT.	Excel - Bases	BF	4,00	Pré	BF	4,00	Pré									
	Word - Bases	BF	4,00	Pré												
MANUT.	Formation manutention	Cohesio	3,00	Pré												

« Pré » : Présentiel

« El » : En Ligne

5. ENJEUX ET PLAN D'ACTION 2021

La crise sanitaire a bousculé le fonctionnement de l'ASBL. Le déploiement de son action a été impacté, freinée, alors même que de nombreux projets étaient murs pour être mis en place. Il y a eu une grande frustration de ne pas être en mesure de réaliser le travail communautaire. Les clients étaient en demande.

Toutefois, cette crise a aussi permis de repenser le mode d'action. Si en 2020 il a surtout été question de s'adapter, cette revisite permet d'envisager des développements plus efficaces pour la suite. En 2021, il s'agira de se projeter dans le développement des activités en prenant en compte l'état permanent (quoique sans doute temporaire) de la crise sanitaire.

L'augmentation de l'activité et l'augmentation du nombre de travailleurs en insertion permet d'envisager une amélioration de la situation financière de l'ASBL. La révision du calendrier de versement des subsides ILDE permet d'envisager également une forte diminution du besoin de trésorerie et ainsi le remboursement du Resto du Cœur.

En 2021, il s'agira de déployer de nouveaux modes d'intervention auprès du public afin de permettre de faire vivre un travail communautaire tout en prenant en compte les contraintes de la crise sanitaire. Des appuis externes seront recherchés pour ce faire.

Les nouveaux locaux permettent d'élargir la gamme de produits. Il sera ainsi recherché la mise en vente de fruits et légumes en vrac. De même, il sera recherché la mise en vente de produits de qualité à vendre à prix coutant (en commençant par les fruits et légumes).

Les démarches de développement de l'ASBL devront toutefois prendre en compte les contraintes posées par les locaux employés.