



Evaluation 2012 de l'épicerie solidaire de
Montmédy « La Courte Echelle »

Contexte :

1/ nb de personnes en situation de précarité.

La Meuse, un département touché par la précarité.

En Lorraine, une personne sur 7 vit en dessous du seuil de pauvreté, ce qui représente 13.9% de la population, contre 13% au niveau national. Par contre ce taux atteint 14.5% en Meuse (source INSEE au 31/12/2008).

Le taux de chômage est important dans notre département. Au troisième trimestre 2012 (source INSEE) le taux de chômage national était de 9.9%, contre 10.6% en Meuse.

En 2010, pour la population âgée de 25 à 64 ans, le taux de bénéficiaires du RSA était de 5.6% au niveau national, contre 5.9% pour notre département (source CAF, MSA).

Une enquête sur le pouvoir d'achats des meusiens faite en 2010 par l'Union Départementale des Associations Familiales de la Meuse nous montre que 64% des ménages interrogés se privent de certains produits alimentaires, et que les familles à revenus modestes ont déjà réduit de 50% leurs dépenses liées à l'alimentation.

2/ un besoin de créer une structure d'aide alimentaire.

Fin 2005, les Restos du Cœur de Montmédy ferment leurs portes. Les travailleurs sociaux et les professionnels de la santé et de la promotion de la santé, les bénévoles des différentes associations œuvrant dans le domaine de l'aide alimentaire sur le territoire sont alarmistes. En effet, ils remarquent une augmentation du besoin d'aide alimentaire sur le territoire et une augmentation du nombre de familles en difficulté. Tous ces partenaires constatent qu'il serait utile de regrouper les aides alimentaires existantes pour les remplacer par une épicerie solidaire de manière à proposer une aide de qualité et non plus de quantité.

3/ un travail en partenariat

Création du Réseau Santé Insertion à la fin des années 1990. A l'époque, les bénévoles des associations de solidarité et de santé, les travailleurs sociaux, les professionnels de la santé, les élus du canton avaient repéré des besoins sans trouver les moyens d'y répondre. Il fallait rassembler les idées, créer un support afin de monter des actions cohérentes sur le territoire. Le Réseau Santé Insertion est ainsi né de cette volonté. Il est composé du Secours Catholique, de la Croix Bleue, de l'AMIE, de l'équipe Saint Vincent de Paul, de la Croix Rouge, de la Mission Locale, de la référente RSA de la CAF, de travailleurs sociaux du Conseil Général de la Meuse (avec 2 assistantes sociales, une conseillère en économie familiale et sociale, une coordinatrice insertion), d'un membre du CCAS de Montmédy, de bénévoles et des professionnels du Centre Social et Culturel du Pays de Montmédy. Depuis, il a permis de mettre en place, suivre, évaluer les actions pour améliorer la santé globale des personnes en situation de précarité sur le territoire.

En 2006 le Réseau Santé Insertion de Montmédy a été très attentif à suivre le dispositif d'aide alimentaire sur le territoire suite à la fermeture des Restos du Cœur. Le réseau a réalisé un état des lieux des aides alimentaires disponibles pour le public en précarité.

Il en est ressorti que 3 axes d'action devaient être développés :

-axe quantitatif : améliorer quantitativement l'aide disponible.

-axe qualitatif : améliorer la qualité de l'aide, la Banque Alimentaire n'offrant pas assez de diversité dans les produits reçus.

-axe d'insertion : travailler le parcours des publics pour accéder à l'aide alimentaire.

C'est ainsi que s'est dégagé un projet d'épicerie solidaire.

Depuis 2004, le réseau Santé Insertion soutient également un projet porté par le Centre Social et Culturel du pays de Montmédy « Nos amis les aliments » (projet national nutrition santé PNNS). Au départ, cette action était destinée aux enfants fréquentant le Centre social et culturel, pour ensuite s'étendre à toute les actions du Centre Social et Culturel de façon à toucher tous les usagers côtoyant le Centre.

4/ un succès croissant depuis 2009

Lors de l'ouverture de l'épicerie en novembre 2009 nous avons 30 familles bénéficiaires de l'aide alimentaire, ce qui représentait 72 personnes différentes. Depuis l'ouverture nous constatons une augmentation croissante de nos usagers. En effet, à titre d'exemple, au premier trimestre de l'année 2012 nous avons 47 familles inscrites soit 111 personnes aidées, au dernier trimestre de cette même année il y avait 84 familles inscrites pour 213 personnes aidées.

En 2010 nous avons distribué 8687 Kg de produits alimentaires, 11631 Kg en 2011 et 17878 Kg en 2012.

Objectif général :

Améliorer la diversité alimentaire des personnes en situation de précarité du canton de Montmédy.

Objectifs spécifiques

Proposer des produits alimentaires variés, ainsi que des produits d'hygiène et d'entretien à bas coût.

Informersur l'équilibre alimentaire.

Conseiller et écouter les usagers lors de leur visite à l'épicerie.

Orienter les bénéficiaires vers les différents services existants notamment vers les actions du Centre Social et Culturel.

Objectifs opérationnels

Formaliser des partenariats

Avec les fournisseurs locaux : banque alimentaire

Avec les associations et institutions locales : CG, CAF, ILCG, CCAS, Croix Rouge, Croix Bleue, AMIE, Pôle Emploi, Mission Locale, St Vincent de Paul, Le Secours Catholique,

Mettre à disposition du personnel : 3 bénévoles et 2 professionnels lors de l'ouverture

Proposer des recettes, revues, brochures en lien avec le PREPS (Point Relais en Education et Promotion de la Santé) du Centre Social et Culturel.

Présenter les activités du CSC

Déroulement :

Qui est impliqué ?

La constitution des dossiers d'accès à La Courte Echelle est effectuée par un assistant et une assistante sociale de secteur, une conseillère en économie familiale et sociale et un membre du CCAS de la ville de Montmédy.

Lors du montage du dossier, l'instructeur du dossier calcule le quotient familial avec la famille, ce qui détermine la quantité d'aide alimentaire apportée à la famille. Pour un quotient familial compris entre 0 et 4 euros par personne, nous couvrons 40% des besoins alimentaires. Pour un quotient compris entre 4 et 7 euros, nous couvrons 25% des besoins alimentaires. L'instructeur détermine un temps d'accès à l'épicerie en fonction de la situation de la famille. Le temps d'accès peut varier entre 1 et 3 mois. Une famille ne peut accéder à La Courte Echelle que 9 mois sur 12.

Au moment du montage du dossier, un contrat est établi avec la famille (voir contrat en annexe). Ces contrats peuvent avoir comme but la participation aux ateliers du Centre Social et Culturel, une inscription au Pôle Emploi ou de participer au bon fonctionnement de l'épicerie,... . La conseillère en économie familiale et sociale anime également, une fois par mois l'atelier culinaire du Centre Social et Culturel, ce qui permet de créer un lien entre l'atelier et La Courte Echelle. L'objectif de ces contrats est d'insérer les familles aussi bien socialement que professionnellement.

Une fois les dossiers montés, ils passent devant une commission d'accès qui a lieu tous les quinze jours au Centre Social. Cette commission d'accès est composée d'un ou une assistante sociale et d'une conseillère en économie familiale et sociale du Conseil Général de la Meuse, d'un membre du CCAS de la ville de Montmédy, d'un représentant et d'un salarié du Centre Social et Culturel du pays de Montmédy. La commission valide ou invalide l'accès des familles à l'épicerie, veille au respect des contrats lors d'une demande de renouvellement.

Lorsque le dossier a été accepté par la commission, les données sont enregistrées par un salarié du Centre Social sur deux supports : le logiciel de la Banque Alimentaire ainsi que sur des tableaux Excel. Le salarié du Centre Social prend également contact avec les familles bénéficiaires afin de leur donner leur date de passage, le temps d'accès et peut aussi leur fournir des explications sur le déroulement et le fonctionnement des ventes à La Courte Echelle.

Lors de leur passage à La Courte Echelle, les familles sont accueillies par une bénévole. Elles sont accompagnées par une autre bénévole pour réaliser leurs achats. Un travailleur du Centre Social se tient à la caisse afin de pouvoir régulariser leur passage sur notre logiciel de gestion de stock et d'encaisser leur règlement. Un autre professionnel du Centre Social se tient à disposition des familles afin de leur expliquer le fonctionnement de l'épicerie, de les guider, les conseiller et les accueillir. Deux professionnels du Centre Social et trois bénévoles sont présents les jours d'ouverture de La Courte Echelle.

L'une de nos bénéficiaires, ainsi qu'une personne fréquentant l'atelier culinaire nous ont demandé à intégrer l'équipe de bénévoles. Pour nous il était important de pouvoir impliquer nos usagers dans notre structure. Le comité technique a conçu une charte de manière à ce que tous nos bénévoles puissent bénéficier de la même considération (voir Charte des bénévoles en annexe).

Quand ?

La Courte Echelle est ouverte tous les mardis après-midi de 14 à 17 heures. Les bénévoles sont là à 10 heures afin de remettre les produits en rayon et de trier les fruits et légumes. Les familles ont accès toutes les deux semaines. Deux groupes ont été constitués. En effet, au vu du nombre croissant des familles et dans un souci d'organisation, nous ne pouvons plus recevoir nos bénéficiaires toutes les deux semaines, le nombre de familles étant trop important pour nos capacités d'accueil et de distribution. Nous avons donc décidé de diviser le groupe de nos bénéficiaires en deux et d'ouvrir toutes les semaines.

Où ?

L'épicerie se situe dans des locaux prêtés gracieusement par la mairie de Montmédy. Ces locaux se trouvent dans le centre de la ville, ce qui pour nous est un avantage car certaines de nos familles bénéficiaires ne disposent pas de moyen de locomotion, ce qui les oblige à faire plusieurs aller-retour entre nos locaux et leur domicile vu du poids du caddie. Ces locaux nous permettent également de recevoir des personnes à mobilité réduite.

Comment ça fonctionne ?

Les familles bénéficiaires ne paient que 10 % sur les produits reçus de la Banque Alimentaire ainsi que ceux issus de la collecte annuelle et 25 % sur les produits achetés par l'épicerie. Notre partenariat avec la Banque Alimentaire nous impose un barème de prix. La Courte Echelle se voit obligée d'acheter certains produits que nous ne recevons pas de la Banque Alimentaire, comme les œufs, afin de proposer un choix plus important et plus varié à nos familles.

Nous proposons également des produits d'hygiène et d'entretien, car pour nos usagers, ces produits ne sont pas toujours accessibles. Pour nos familles comme pour nous, l'hygiène est aussi importante que l'alimentation et fait partie du processus d'insertion. Le Comité Technique a établi un calendrier d'accès à ces produits en fonction de la constitution de la famille, de manière à limiter les coûts

d'achats de ces produits. A titre d'exemple, une personne seule peut prétendre à un baril de lessive tous les trois mois, contre un baril par mois pour une famille de cinq personnes et plus. Ces produits sont facturés 35 % du prix d'achat, un baril de lessive acheté 2€99 en grande surface par notre structure est ensuite revendu 1€05 dans nos locaux. Ces produits ne sont pas pris en compte dans les volumes distribués.

La mairie de Montmédy nous prête une fois par mois une camionnette afin de nous rendre à la Banque Alimentaire de Thierville pour pouvoir nous approvisionner. Lors de cette matinée, deux bénévoles et un salarié du Centre Social sont mobilisés, ainsi que les familles dont le contrat est de participer au déchargement de la camionnette. Un salarié du Centre Social et Culturel se rend une fois par semaine pour nous ravitailler en fruits et légumes frais à la Banque Alimentaire, ces produits sont issus de la « ramasse » dans les grandes surfaces autour de Verdun.

Lors des ventes, la famille est accompagnée d'une bénévole afin de la guider dans nos différents rayons. Comme notre fonctionnement est basé sur les principes du PNNS, un poids est attribué dans chaque catégorie d'aliments. La bénévole comptabilise les produits choisis par la famille afin de ne pas dépasser le poids qui lui est attribué. Ce poids attribué dépend de la composition de la famille et du quotient familial. Nous avons à l'épicerie un rayon féculents, un rayon féculents transformés qui englobe les plats préparés, un rayon fruits et légumes, un rayon VPO (viande, poisson, œufs) et un rayon matières grasses et produits sucrés.

Pour une famille de quatre personnes (un couple avec deux enfants), pour une couverture de 40 % des besoins alimentaires sans les produits d'hygiène et d'entretien, le coût d'un caddie au lieu de 99€ en « grande surface classique » à La Courte Echelle s'élève plus ou moins à 10 euros. Sur les tickets de caisse que nous donnons à nos bénéficiaires, et grâce au logiciel de la Banque Alimentaire, nos familles peuvent visualiser le coût à La Courte Echelle et à titre comparatif le coût dans un magasin « classique » (voir ticket de caisse en annexe).

Pour pouvoir fonctionner nous recevons différentes subventions de différentes instances et associations comme le Conseil Général de la Meuse, la Croix Rouge mais également de dons de particuliers. Le Centre Social et Culturel reçoit des subventions de l'ARS (Agence Régionale de Santé) pour son action « nos amis les aliments » et une subvention de la région pour son action « Bien être et santé au Pays de Montmédy ». Ces subventions sont ensuite réparties entre les différents secteurs du centre. Ainsi l'épicerie peut bénéficier d'une partie de ces subventions.

Partenariats

Plusieurs instances sont indispensables au bon fonctionnement de notre projet :

-Commission d'accès : Cette commission d'accès est composée d'un ou une assistante sociale et d'une conseillère en économie familiale et sociale du Conseil Général de la Meuse, d'un membre du CCAS de la ville de Montmédy, d'un représentant et d'un salarié du Centre Social et Culturel du pays de Montmédy. La commission se réunit tous les quinze jours.

-Comité technique : composé des travailleurs sociaux de l'UTAS, d'un membre du CCAS, de deux représentants des bénévoles de La Courte Echelle, de professionnels et des bénévoles du Centre Social et Culturel. Le comité technique se réunit dès qu'une décision doit être prise concernant l'évolution, le fonctionnement, les problèmes rencontrés lors des ventes.

-Réseau Santé Insertion : Il est composé du Secours Catholique, de la Croix Bleue, de l'AMIE, de l'équipe Saint Vincent de Paul, de la Croix Rouge, de la Mission Locale, de la référente RSA de la CAF, de travailleurs sociaux du Conseil Général de la Meuse (avec 2 assistantes sociale, une conseillère en économie familiale et sociale, une coordinatrice insertion), d'un membre du CCAS de Montmédy, de bénévoles et des professionnels du Centre Social et Culturel du Pays de Montmédy. Le réseau se réunit tous les trimestres, sauf en cas de réflexion et mise en place de projet ; dans ces cas là, le réseau peut se réunir plus souvent.

Ces nombreux partenariats nous permettent de travailler ensemble, de connaître les actions de chacun afin d'éviter de reproduire les mêmes actions sur notre territoire et de pouvoir ainsi mieux diriger nos publics en fonction de leurs attentes et de leurs envies.

Le Centre Social et Culturel de Montmédy accueille également plusieurs permanences de différentes institutions dans ses locaux : Pôle Emploi, Mission Locale, ILCG, UTAS, ainsi que la permanence de l'assistante sociale de secteur et l'animation de la conseillère en économie familiale et sociale, ce qui simplifie notre travail de partenariat. En effet, leur connaissance de nos actions et activités, de notre personnel et de nos locaux est pour nous un atout majeur.

Evaluation

Voir en annexe l'évaluation issue du logiciel de la Banque Alimentaire.

Nous avons voulu connaître l'avis de nos bénéficiaires concernant l'épicerie. Pour ce faire, nous leur avons demandé de remplir un questionnaire (voir questionnaire n°1 en annexe). Il était important pour nous de savoir comment nos usagers jugeaient la qualité de nos produits, les quantités distribuées, leurs attentes et l'accueil au sein de La Courte Echelle. De ce premier questionnaire, il ressort que les bénéficiaires sont satisfaits de l'accueil, du choix, du conseil apporté et que La Courte Echelle est une réelle plus-value pour équilibrer leur budget, mais il s'avère que notre épicerie n'a que peu d'impact sur leurs comportements alimentaires. Nous avons voulu savoir pourquoi en redistribuant un deuxième questionnaire quelques mois après (voir questionnaire n°2 en annexe), ce deuxième questionnaire conçu par le comité technique était plus dirigé vers le comportement alimentaire de nos usagers. De ce questionnaire il est ressorti que nos bénéficiaires savent ce qu'il faut faire pour manger équilibré, même si certaines de nos familles ne le font pas par manque de moyen. Il s'avère aussi que, malgré les résultats du premier questionnaire, La Courte Echelle a un impact sur le comportement alimentaire de la plupart de nos familles. Quant aux familles qui ont répondu que l'épicerie n'avait pas d'impact sur leur comportement alimentaire, nous pouvons constater dans les réponses que ces familles essayaient déjà de manger équilibré. Mais de ce questionnaire, il est également ressorti que, malgré nos partenaires et la communication faite autour des activités du Centre Social et Culturel, certains de nos usagers ne connaissent encore pas toutes les actions menées par le Centre. A charge pour nous d'améliorer la communication faite autour de ces actions. Le compte rendu de ces questionnaires a été remis à nos bénéficiaires de façon à ce qu'ils puissent constater les différents avis de la plupart des personnes fréquentant La Courte Echelle.

Observations :

Nous constatons une évolution dans la manière de consommer de nos bénéficiaires. Au début de notre action nous avons du mal à vendre nos fruits et légumes frais, les personnes préféraient les conserves au détriment des produits frais. Cette tendance s'est ainsi inversée au profit des fruits et légumes frais. Depuis l'ouverture de l'antenne de la Banque Alimentaire de Thierville, nous pouvons proposer un plus grand choix dans ce rayon, ce qui a peut-être aussi contribué à ce changement. A titre d'exemple, avec le même nombre de familles bénéficiaires, nous vendions approximativement entre 40 et 50 Kg de fruits et légumes frais et 50 Kg de conserves en 2011, en 2012 nous avons vendu près de 100 Kg de fruits et légumes frais et quelques kilos de conserves.

Nous avons également constaté que certains de nos usagers se sont approprié les lieux de façon à ne plus être simples consommateurs, mais aussi acteurs dans notre épicerie avec des demandes pour devenir bénévoles et participer au bon fonctionnement de notre structure.

Les travailleurs sociaux nous rapportent, lors de leur rencontre avec nos usagers, que les personnes qu'ils voient sont satisfaites de l'épicerie.

Nous pouvons également constater que les personnes qui au départ avaient choisi la participation aux ateliers du Centre Social et Culturel dans leur contrat d'accès à La Courte Echelle continuent pour la plupart à fréquenter ces ateliers, mêmes lorsqu'ils n'ont plus accès à l'épicerie et n'ont donc plus d'obligation de participation.

Ces constatations nous encouragent à continuer dans ce senset à toujours nous remettre en cause de façon à ce que nos bénéficiaires puissent bénéficier du meilleur des initiatives proposées, en essayant de les impliquer de plus en plus dans ces actions.

Points positifs à souligner

Que faut-il faire pour que cela fonctionne bien ?

Le succès de l'épicerie est avant tout dû au Réseau Santé Insertion qui s'est regroupé afin de réunir toutes les aides alimentaires du canton en un seul point et qui nous permet ainsi d'éviter les doublons d'une même action sur le canton.

Nous proposons également des activités complémentaires à La Courte Echelle comme l'atelier culinaire qui nous permet de cuisiner les produits proposés et peut-être méconnus de notre public. Mais également les autres ateliers comme le LAPE (Lieu d'Accueil Parents Enfants), l'atelier Bricolage-Déco, l'atelier couture,... qui nous permettent de créer du lien social.

Nous offrons la possibilité aux parents qui participent aux ateliers de garder leurs enfants en bas âge grâce à la halte-garderie.

Nos locaux sont aussi un atout majeur à notre bon fonctionnement, ces derniers sont accessibles à tous et au centre de la commune.

L'investissement des professionnels et des bénévoles qui suivent régulièrement diverses formations comme celle proposée par la Banque Alimentaire sur l'hygiène et la sécurité alimentaire, mais aussi par l'IREPS (Instance Régionale en Education et Promotion de la Santé) sur la nutrition et la précarité, les outils et techniques d'animation en promotion de la santé, l'évaluation en direction des promoteurs sur la santé mentale, le savoir-être, l'écoute, la disponibilité de ces acteurs nous ont permis de créer des liens de confiance avec nos usagers.

La création de la charte des bénévoles nous permet d'introduire les bénéficiaires qui le désirent dans notre équipe de bénévoles et ainsi impliquer ces mêmes personnes au bon fonctionnement de notre action.

Il faut également noter que le représentant de La Courte Echelle est allé exposer notre structure à la Fédération des Banques Alimentaires auprès des chargés de relation avec les associations au plan national. En effet, notre mode de fonctionnement leur est apparu intéressant et surtout peu ou pas développé sur le territoire français.

La Courte Echelle propose également des produits d'hygiène qui sont également primordiaux à nos yeux pour le bien-être de notre public.

Nous restituons également le résultat de tous les questionnaires que nous adressons à nos bénéficiaires, ce qui permet ainsi au groupe de voir quel regard porte sur nous les autres usagers.

Annexe :

- Modèle de contrat.
- Statistique du logiciel de la Banque Alimentaire.
- Résultats des questionnaires 1 et 2 d'évaluation.
- Charte des bénévoles.
- Ticket de caisse lors du passage de la famille à l'épicerie.
- Articles de presse.