

Le Guide pRAtiQue

FAIRE ENSEMBLE DANS LES ÉPICERIES SOLIDAIRES

LA PARTICIPATION
DES PERSONNES
ACCUEILLIES

andès
LES ÉPICERIES SOLIDAIRES
GroupesOS

ÉDITO

**ET SI LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ALIMENTAIRE
PASSAIT AVANT TOUT PAR LA VOIX DE CELLES
ET CEUX QUI LA VIVENT ?**



Yann AUGER
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ANDÈS

Depuis 25 ans, Andès s'engage pour développer et soutenir les épiceries solidaires. Dès leur création, ces structures ont innové en proposant une aide alimentaire modernisée, respectueuse de la dignité, des goûts et des choix des personnes.

Face aux crises qui se succèdent et à l'aggravation de la précarité, le réseau s'organise pour répondre à des besoins croissants. Il compte aujourd'hui plus de 630 structures à travers la France, sous des formes diversifiées : épiceries itinérantes, mixtes, étudiantes, solutions de click & collect...

L'ambition des épiceries solidaires dépasse la seule distribution alimentaire. Elles placent les personnes accueillies au cœur de leur fonctionnement, en les reconnaissant comme des acteurs à part entière de leur parcours. C'est un enjeu majeur pour dépasser certains freins fréquemment observés dans les dispositifs sociaux : préjugés, manque d'écoute, auto-censure... Autant d'écueils à éviter en déployant des pratiques exemplaires et innovantes en matière de participation !

Ainsi, Andès s'inscrit pleinement dans les travaux du Cocolupa (comité national de coordination de la lutte contre la précarité alimentaire), qui se donne pour objectif de « rendre la politique de lutte contre la précarité alimentaire participative et inclusive en co-construction avec les personnes concernées ».

Les vertus de la participation sont nombreuses. Elle est un moyen de développer le pouvoir d'agir des personnes concernées, en sortant d'une logique descendante dans laquelle les personnes recevraient l'aide de manière « passive ». Elle est aussi un gage d'efficacité et de légitimité, garantissant que les réponses apportées correspondent aux besoins réellement exprimés et non à leur perception par un tiers (aussi bien intentionné soit-il). Cette manière de faire et de penser est au cœur du modèle des épiceries solidaires du réseau Andès, en tant que lieu de vie, d'échange et d'émancipation.

Mais par où commencer sur une thématique et des enjeux aussi vastes ? Ce guide vise précisément à outiller et soutenir les épiceries solidaires dans leurs réflexions et projets en matière de participation des personnes accueillies. Il propose des clés concrètes pour renforcer la participation dans vos projets. À travers ces pratiques et recommandations, nous affirmons une conviction : l'avenir des épiceries solidaires se construit avec celles et ceux qui en sont les premiers acteurs !

SOMMAIRE

ANDÈS EN BREF	P.4	
POURQUOI CE GUIDE ?	P.6	
MÉTHODOLOGIE	P.8	
REPÈRES & DÉFINITIONS	P.10	P.14 FICHE PRATIQUE 1
LE CHEMIN DE LA PARTICIPATION	P.12	FAIRE ÉQUIPE AUTOUR DE LA PARTICIPATION
		P.20 FICHE PRATIQUE 2
		DÉFINIT ET SUIVRE UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION
		P.30 FICHE PRATIQUE 3
		L'ACCUEIL EN ÉPICERIE SOLIDAIRE
		P.38 FICHE PRATIQUE 4
		LES ACTIVITÉS : DE LA PLANIFICATION À LEUR ANIMATION
		P.46 FICHE PRATIQUE 5
		FAIRE ENTENDRE LA VOIX DES PERSONNES ACCUEILLIES
		P.52 FICHE PRATIQUE 6
		LE BÉNÉVOLAT OUVERT À TOUS
		P.56 FICHE PRATIQUE 7
		LA GOUVERNANCE INCLUSIVE
		P.62 FICHE PRATIQUE 8
		VALORISER LA PARTICIPATION
CONCLUSION & REMERCIEMENTS	P.66	

ANDÈS en BREF

Aujourd'hui, **neuf millions de Français sont en situation de privation matérielle et sociale et 16% sont concernés par la précarité alimentaire***.

Pour répondre à cette situation de crise, Andès (Association Nationale des Epiceries Solidaires) développe depuis plus de 25 ans une nouvelle forme de lutte contre la précarité alimentaire favorisant l'accès digne à une alimentation de qualité, variée et choisie.

Améliorer sa situation, recréer du lien, retrouver confiance en soi, se concentrer sur son projet personnel ou professionnel, et faire ses courses : en passant la porte d'une



épicerie solidaire, les clients bénéficiaires accèdent à des produits de qualité, mais sont aussi épaulés par des équipes dédiées pour agir sur leur avenir.

En développant et en fédérant un réseau **de plus de 630 épicerie solidaire en France**, Andès crée des espaces de respiration qui permettent à chacun de rebondir et de continuer à avancer.

DEPUIS SA CRÉATION EN 2000, ANDÈS SE DONNE POUR MISSION DE :

- 1** Fédérer un réseau et porter la voix des épicerie solidaire, en collaborant notamment avec les autres grands réseaux d'aide alimentaire, les institutions publiques et de nombreux partenaires pour participer à l'évolution des politiques d'aide alimentaire.
- 2** Accompagner la création d'épicerie solidaire afin de répondre massivement aux besoins, en tenant compte des spécificités locales de chaque projet.
- 3** Favoriser la professionnalisation des équipes, notamment au travers de formations, d'outils, du développement de partenariats et un appui opérationnel individuel et collectif.
- 4** Soutenir l'approvisionnement des épicerie solidaire, notamment en fruits et légumes frais, en s'appuyant entre autres sur les six chantiers d'insertion situés principalement dans des marchés de gros. Ces structures favorisent l'insertion de personnes éloignées de l'emploi et luttent contre le gaspillage alimentaire.

* Étude INSEE 2022

Qu'EST-CE qu'UNE ÉPICERIE SOLIDAIRE ?

UNE AIDE ALIMENTAIRE QUI N'EN A PAS L'AIR

Une épicerie solidaire se présente comme un commerce de proximité où les personnes en situation de précarité peuvent faire leurs courses et choisir leurs produits à un prix généralement compris entre 10% et 30% de la valeur marchande. Les épicerie solidaire proposent des produits variés et de qualité : produits secs, fruits et légumes, produits frais, viandes, poissons, produits bio, locaux, du vrac... Mais aussi des produits d'hygiène, d'entretien de la maison ou du matériel de cuisine.



UN LIEU D'ÉCOUTE, CRÉATEUR DE LIEN SOCIAL

Les épicerie solidaire sont des espaces d'accueil, d'écoute et d'échange, où ont lieu de nombreuses activités créatrices de lien social qui permettent de mettre en valeur les compétences de chacun et de gagner en confiance en soi. Les clients bénéficiaire sont encouragés à jouer un rôle actif dans la vie de l'épicerie solidaire et dans les ateliers qui y sont organisés.

Les clients bénéficiaire sont orientés vers l'épicerie solidaire par des travailleurs sociaux et bénéficient d'un accompagnement personnalisé. Afin de favoriser le retour à l'autonomie, la durée d'accès à l'épicerie solidaire est limitée dans le temps. Elle se situe en moyenne entre 3 mois et 9 mois. L'accès à l'épicerie peut être renouvelé.

LES ENGAGEMENTS DES ÉPICERIES SOLIDAIRES



**DES PRODUITS DE QUALITÉ,
VARIÉS, ET EN LIBRE-SERVICE
POUR DONNER DU CHOIX**

**UNE PARTICIPATION FINANCIÈRE
POUR PRÉSERVER LA DIGNITÉ**



**UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
PERSONNALISÉ POUR
UNE INSERTION DURABLE**

**UN ESPACE CONVIVAL ET DES ACTIVITÉS
POUR CRÉER DU LIEN SOCIAL
ET RENFORCER L'ESTIME DE SOI**



**L'IMPLICATION DES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES
DANS LES PROJETS DES ÉPICERIES POUR
ÊTRE AU PLUS PRÈS DE LEURS ATTENTES**

POURQUOI CE GUIDE ?

Ce guide illustre l'engagement du réseau Andès de faire de la participation des personnes accueillies **un principe de fonctionnement majeur** du modèle des épiceries solidaires. Il propose une vision partagée de ce qu'elle représente, afin que chaque épicerie puisse **valoriser ses pratiques** et **aller encore plus loin**. En effet, au sein du réseau, nous constatons que la perception et les pratiques liées à la participation des personnes accueillies varient fortement. Si la plupart des épiceries la mettent déjà en œuvre sans en avoir pleinement conscience, certaines la perçoivent encore comme une démarche trop complexe.

Ce guide s'inscrit dans la continuité des travaux engagés par Andès et les épiceries solidaires autour de **la participation des personnes accueillies**. Le programme interne "Cultivons le Bien Manger" lancé en 2024, a permis d'approfondir cette démarche, à travers des **ateliers, webinaires, formations, groupes de travail et rencontres** entre et au sein des épiceries.



CE GUIDE PRATIQUE EST UNE OPPORTUNITÉ POUR :



**QUESTIONNER ET FAIRE ÉVOLUER
LES REPRÉSENTATIONS ET LES
PRATIQUES SUR LA PLACE ET LES
RELATIONS AVEC LES PERSONNES
ACCUEILLIES**



**DÉVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR
DES PERSONNES ACCUEILLIES**



**AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT
DES ÉPICERIES EN FAISANT AVEC
LES PERSONNES ACCUEILLIES**

CE GUIDE EXPLORE DIFFÉRENTES THÉMATIQUES POUR RÉPONDRE À PLUSIEURS OBJECTIFS :

- ✓ **Saisir les enjeux et l'intérêt de la participation** : il met en lumière les défis et les conditions de mise en œuvre d'une participation des personnes accueillies, sous toutes ses formes.
- ✓ **Proposer des méthodes et repères pour construire ou approfondir une dynamique de participation** : que vous soyez au début de votre réflexion ou déjà engagé, ce guide vous apportera des clés et des outils pour ancrer la participation au cœur de vos épiceries, et mobiliser vos équipes et les personnes accueillies.
- ✓ **Valoriser les initiatives et les pratiques inspirantes** : témoignages, retours d'expériences et exemples concrets d'épiceries solidaires rythment ce guide pour ouvrir les possibles, et montrer que l'approche participative est non seulement possible et nécessaire, mais qu'elle est déjà présente dans de nombreuses structures.

COMMENT L'UTILISER ?

Conçu par et pour les épiceries solidaires, il s'adresse également à toutes les structures de solidarité, qui souhaitent **renforcer leur engagement** en matière de participation.

Ce guide se présente sous forme **de fiches pratiques, organisées par thématiques**. Il ne s'agit pas d'un document théorique et exhaustif, mais il est construit à partir de ce qui se fait et s'expérimente dans les structures. Il partage des **témoignages, méthodes, conseils et outils adaptables** à chaque épicerie pour évoluer à son propre rythme, en fonction de son contexte, dans une **perspective de long terme**.

LES ENCADRÉS

À NOTER

pour attirer votre attention sur des points de vigilance, mettre en lumière des conseils et astuces

L'EXEMPLE Inspirant

qui mettent en valeur des exemples d'initiatives des épiceries solidaires du réseau Andès ou de ses partenaires.

zoom sur

pour faire un focus sur un sujet ou une piste d'action concrète.

POUR ALLER + LOIN

DES OUTILS À PARTAGER : des ressources internes du réseau Andès disponibles sur le Bocal et/ou l'espace Google Drive adhérents.

DES LIENS À CONSULTER : des liens & outils externes approfondir la thématique

MÉTHODOLOGIE



Ce guide est le fruit d'un **groupe de travail « Participation »** mené par 15 épiceries du réseau Andès en 2024 et 2025, réunissant **salariés, bénévoles et personnes accueillies**, et **trois salariés d'Andès**.

En raison de la dispersion géographique des épiceries participantes, les échanges se sont déroulés en visioconférence, en alternant entre des **séances plénières** et en **petit comité** pour approfondir des thématiques liées à la participation et au pouvoir d'agir des personnes accueillies (telles que l'accueil, le bénévolat, les activités, la gouvernance ...). Nous avons rapidement décidé de **matérialiser et partager** notre travail sur ces thèmes dans **un guide accessible à tous**.

Cette méthode participative, construite avec **toutes les personnes concernées, d'épiceries solidaires variées** - publiques, associatives, itinérantes, mixtes, rurales, urbaines - a permis de faire émerger des diagnostics et propositions riches et concrètes. Ce guide est également nourri par les réflexions et initiatives portées par l'ensemble du réseau Andès et d'autres réseaux.

ÉTAPES DE LA CRÉATION DU GUIDE PARTICIPATION

MARS 2024



- > Recrutement d'un chargé de mission Participation à Andès
- > Création du Groupe de Travail « Participation » (GT) avec 15 épiceries du réseau Andès

AVRIL 2024
JUILLET 2025

- > Phase d'échange et de réflexion du GT
- > Ateliers collectifs sur la participation lors des rencontres locales des épiceries solidaires
- > Entretiens avec des bénévoles, salariés et personnes accueillies d'épiceries solidaires



SEPTEMBRE
DÉCEMBRE 2025



- > Phase de rédaction et de relecture du guide par le GT

MARS 2026

- > Guide accessible !



La Parole au terrain

¶ Permettre aux personnes accueillies de s'impliquer dans les épiceries fait partie de **l'ADN** même d'une épicerie du réseau Andès : **faire avec et non faire à la place de**. C'est un lieu où elles peuvent reprendre confiance en elles, s'impliquer de différentes manières dans le projet, mettre en avant leurs compétences et être valorisées.

L'enjeu pour le réseau Andès est aussi d'approfondir la participation dans **nos actions et projets en tant que tête de réseau**. Lors des événements Andès, à l'image des rencontres locales des épiceries, créer les conditions pour permettre aux personnes accueillies de participer avec une parole libre est une évolution nécessaire.

¶ Faire de la participation, c'est accepter de **questionner ses habitudes, ses représentations**, et parfois de faire évoluer son fonctionnement. C'est une démarche que nous devons continuer à porter dans le réseau Andès et au-delà !
Participer à ce groupe de travail et plus largement au réseau Andès m'a semblé essentiel pour apporter **mon témoignage et mon regard** quant à mon engagement dans la vie de la structure brévinnoise. L'élaboration de ce guide, en écoutant toutes les personnes concernées, est importante pour approfondir cette thématique et tracer des pistes de réflexion pour mettre en place un **cadre d'expérimentation selon les volontés locales**.

La transformation de l'aide alimentaire passe par un virage à 180° concernant les préjugés que l'on peut parfois avoir sur les personnes qui vivent la précarité. Un pas dans ce sens a été fait avec ce groupe de travail « Participation », en y invitant toutes les personnes concernées. Ça aurait été un non-sens de parler de participation sans la mettre en pratique ! Cette expérimentation a permis de reconnaître et prendre en compte l'expérience et le savoir de chacun. ¶

Jean-Philippe GREAUD
Animateur réseau Andès
Bretagne et Pays de la Loire



Ce que je considère très précieux, c'est que j'ai pu m'exprimer et contribuer en me sentant sur un pied d'égalité avec tous les intervenants.

Une petite note personnelle : cette main tendue m'a permis de redevenir la personne que j'étais. J'ai reçu et en participant je peux partager mon temps, mes compétences, mes espoirs. ¶

Michèle POLICARPO
Bénévole accueillie
L'épicerie Solidaire Brévinnoise (44)



REPÈRES & DÉFINITIONS

Un peu d'HISTOIRE

L'approche participative est au cœur de l'histoire de l'éducation populaire¹ et des centres sociaux depuis le début du 20^e siècle. À partir des années 1990, elle s'est renforcée dans **les politiques publiques et les pratiques du secteur social**.

Les personnes concernées ont ainsi été progressivement associées, même si c'est encore marginal, à **l'élaboration des politiques, à la recherche, à la formation des professionnels, ainsi qu'à la construction et à la vie des structures et des services, qui les concernent**.

Elles sont reconnues comme **actrices et autrices à part entière** du fonctionnement et de l'organisation des structures. Cette dynamique est soutenue par un **cadre législatif et réglementaire**, qui transforme à la fois les relations entre professionnels, bénévoles et personnes concernées et **les pratiques d'accueil, d'accompagnement et de gouvernance**².

La participation des personnes concernées, expression utilisée dans le secteur de la lutte contre la précarité, **entend le fait d'associer les personnes qui vivent ou ont vécu la précarité aux dispositifs et projets qui leur sont adressés, à divers degrés (consultation, concertation, co-construction, co-décision) et sur la base du volontariat**.

La participation est aujourd'hui considérée comme une **condition essentielle de la lutte contre la pauvreté**, à la fois pour rendre les actions plus efficaces, car plus **adaptées** aux publics, mais aussi pour développer **le pouvoir d'agir et l'autonomie** des personnes concernées. Un foisonnement d'expérimentations émerge dans les territoires et au sein des structures !

ATTENTION

Nous restons vigilants face à une dérive possible : **la participation ne doit pas devenir une obligation**. Obliger les personnes accueillies à « s'impliquer », pour améliorer leur situation par exemple, peut revenir à ignorer les contraintes et les difficultés qu'elles vivent, et à leur faire porter la **responsabilité** de problèmes qui les dépassent. On risque également de faire de la participation une condition d'accès aux droits, où les personnes doivent « prouver » leur mérite ou leur volonté. **La participation doit toujours rester un levier pour renforcer le pouvoir d'agir des personnes accueillies**, et non une injonction qui risquerait de le freiner.

¹ L'éducation populaire est un courant de pensée qui vise à faciliter l'accès aux savoirs, à la culture, afin de développer la conscientisation, l'émancipation et l'exercice de la citoyenneté, en recourant aux pédagogies actives pour rendre chacun acteur de ses apprentissages.

² Comme l'illustre la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui propose la mise en place de différents outils de participation des usagers à la vie de ses organisations, à l'image du Conseil de Vie Sociale (CVS).

L'EXEMPLE Inspirant

LE PACTE DES SOLIDARITÉS DE LA PARTICIPATION EN RÉGION PACA

La Stratégie Nationale de Prévention et de Lutte contre la Pauvreté, lancée en 2018 par le gouvernement français, a voulu dès le départ créer un « **choc de la participation** ». Cela n'a pas eu lieu mais de nouvelles graines ont été semées enrichissant au fur et à mesure le terreau des démarches participatives...

A titre d'exemple, depuis le début de l'année 2025, les actions mises en place dans le cadre du Pacte des solidarités de la participation en région PACA montrent que la participation des personnes concernées par la pauvreté prend progressivement de **l'ampleur au niveau institutionnel**. Malgré les difficultés rencontrées (contraintes institutionnelles, conjoncture sociale sous tensions, mobilisation des personnes concernées), une **dynamique partenariale régionale**, à laquelle Andès est associée, a émergé et se consolide progressivement. Les **webinaires, les ateliers d'approfondissement, la plateforme d'appui et la rencontre régionale sur la participation** ont permis de diffuser et soutenir les bonnes pratiques, mettre en lumière les expériences concrètes des personnes concernées, et favoriser le partenariat. Ces initiatives montrent que l'engagement institutionnel et l'action de proximité peuvent se nourrir mutuellement. Elles prouvent que, lorsqu'on crée les bonnes conditions et les bons espaces, la parole des personnes concernées devient un véritable levier pour **améliorer les politiques sociales et construire des solutions adaptées** aux besoins réels des territoires. 

Yolande ESKENAZI

Commissaire à la lutte contre la pauvreté
auprès du préfet de la région PACA.



CLIENTS, BÉNÉFICIAIRES, ADHÉRENTS, USAGERS, PERSONNES ACCUEILLIES...

Les **mots** pour désigner les personnes ont leur **importance** ! Chez Andès, nous nommons généralement « clients bénéficiaires », et « clients solidaires » dans le cas des épiceries mixtes, les personnes qui accèdent à l'épicerie solidaire.

Dans ce guide, nous appellerons « **personne accueillie** » toute personne cliente de l'épicerie. Ce terme permet de ne pas différencier la participation des uns et des autres et rendre compte de l'hétérogénéité des publics des épiceries solidaires, tout en s'éloignant de celui de « bénéficiaire » qui peut renvoyer à un rôle « passif ».

ET CHEZ ANDÈS ?

Dans ce guide, « la participation des personnes accueillies » s'entend comme suit : **le fait d'impliquer et d'associer les personnes accueillies dans la vie de l'épicerie solidaire, selon différents degrés et modalités**, sur la base du volontariat.

Nous avons choisi une définition large et souple, pour inclure toutes les réalités et pratiques des épiceries. Nous avons en effet observé une **diversité de façons de participer dans le réseau** : être acteur de son projet individuel ou d'un projet collectif, animer des activités, s'exprimer, témoigner, être bénévole, jouer un rôle dans la gouvernance etc.

CHEMIN DE LA PARTICIPATION DU RÉSEAU ANDÈS

Dans la pratique des épiceries, nous observons une combinaison de différents niveaux et modalités de participation. Se dessine ainsi l'image d'un **chemin de la participation**¹.

LA NON-PARTICIPATION

Participation décorative, instrumentale pour obtenir l'adhésion et le soutien des participants.

➤ Risque involontaire si les conditions à la participation ne sont pas réunies.

FAIRE SAVOIR

INFORMATION



INFORMATION & COMPRÉHENSION



Les personnes ont une prise en main et une compréhension des services et projets qui les concernent, par une information accessible et égale pour tous.

Exemple : Lettre d'information mensuelle.

CONSULTATION



CONSULTATION & EXPRESSION



Les personnes ont la parole et peuvent donner leur avis, sans qu'il ait nécessairement à être suivi.

Exemple : Questionnaire de satisfaction sur les produits proposés.

DIAGNOSTIQUER

SENSIBILISER

COMPRENDRE

COMMUNIQUER

NOURRIR

PROPOSER

PRESCRIRE

¹ Inspiré de l'échelle du sociologue Sherry Arnstein, qui a défini huit niveaux d'implication des citoyens dans les démarches participatives portées par les acteurs publics, en 1969.

SAVOIR FAIRE

COMMENT L'UTILISER ?

Au fil de la lecture du guide, **retrouvez les pictogrammes de chaque étape attachés à leurs exemples inspirants** afin d'appréhender le niveau de participation des initiatives du réseau.

CO-DÉCISION



Les personnes participent à la prise de décision, via négociation ou vote, sur des sujets stratégiques ou organisationnels.

Exemple : Personnes accueillies membres du Conseil d'administration

CO-GESTION



Les personnes prennent en charge la mise en œuvre d'actions/projets, par une délégation de responsabilité (et parfois de décisions).

Exemple : Bénévolat ouvert à tous (organisation et animation d'ateliers, gestion d'un jardin partagé ...).

CO-GESTION / CO-DÉCISION



CONCERTATION



CONCERTATION

Les personnes sont associées à la réflexion et la construction des projets par la confrontation et l'échange collectif, pour influencer la prise de décision mais la décision finale ne leur revient pas.

Exemple : Comité Animation pour construire un programme d'activité, soumis au vote en Conseil d'Administration.

CONSTRUIRE

CONCEVOIR

PRODUIRE

SOLUTIONNER

Retrouver la version A4 à imprimer

SUPPORT_ « LE CHEMIN DE LA PARTICIPATION DU RÉSEAU ANDÈS »_ANDÈS. Disponible sur Le Bocal et le Drive Andès

FICHE PRATIQUE 1

FAIRE ÉQUIPE AUTOUR DE LA PARTICIPATION

✔ COMMENT MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS L'ÉPICERIE ?

Pour qu'une dynamique participative fonctionne, elle doit impliquer un minimum **d'engagement** et **d'adhésion** des membres de l'épicerie solidaire (salariés, bénévoles, personnes accueillies ...), afin que chacun puisse s'en emparer et faire de la participation une composante de ses actions au quotidien.

Cette fiche propose un certain nombre d'arguments mis en avant par les épiceries solidaires, qui peuvent être repris pour mobiliser et lever certaines réticences.

1 SOULIGNER L'INTÉRÊT DE LA PARTICIPATION

METTRE EN AVANT LES EFFETS POSITIFS DE LA PARTICIPATION

POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES



AVOIR ACCÈS À DES SERVICES & PRODUITS AU PLUS PRÈS DES BESOINS & ATTENTES

« C'est important qu'ils soient informés sur le fonctionnement de l'épicerie, afin qu'ils s'approprient le lieu, mais aussi leur projet, leur alimentation. »
JEAN, bénévole



DÉVELOPPER SON POUVOIR D'AGIR

« S'impliquer dans l'épicerie peut permettre à certaines personnes de se projeter vers une sortie de la précarité, de se remettre en route, de structurer la semaine. »
MOHAMMED, salarié



RETROUVER UN RYTHME & UNE DYNAMIQUE

« Quand on ne travaille plus, le regard des autres peut être difficile et faire du bénévolat redonne de la dignité auprès de sa famille. »
JUSTINE, bénévole bénéficiaire



FAIRE ÉMERGER LES SAVOIRS & LES COMPÉTENCES

ZOOM SUR

LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR



« Processus par lequel des personnes accèdent à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient » Yann Le Bossé, Psychologue et professeur émérite à l'Université Laval.

Il s'agit de passer pour les personnes du sentiment d'impuissance à la **capacité d'agir**. La participation, sous certaines conditions, est ainsi un **moyen** parmi d'autres de développer le pouvoir d'agir.

COMMENT DÉVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR ?

PIÈGES À ÉVITER

- ✗ La posture du « sauveur » dans laquelle on sait ce qui est bon pour l'autre, et on fait à sa place.
- ✗ Le pouvoir d'agir n'est **pas le devoir d'agir** ! Il est important de rester vigilant contre toute forme d'obligation à participer.

POSTURE À PRIVILÉGIER

✔ La posture du « passeur », qui crée les conditions pour que la personne concernée utilise les compétences qu'elle possède. Il n'est plus question de projet « pour » mais de projet « avec », en remplaçant les personnes en situation d'auteurs. Et ce, en s'appuyant sur leurs ressources et leurs connaissances disponibles.

✔ Accorder **confiance** aux personnes et reconnaître leurs capacités. En tant que professionnel ou bénévole, c'est aussi accepter de déléguer une partie de son propre Pouvoir d'Agir.



POUR ALLER + LOIN

VIDÉO_ « QUELLE DIFFÉRENCE ENTRE "PARTICIPATION" ET "POUVOIR D'AGIR" ? »
FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX ET SOCIO-CULTURELS DE FRANCE (FCSF)
FORMATION SUR LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR_ Fédération des acteurs de la solidarité (FAS)
OUTIL_ « POSTURE DE L'ANIMATEUR POUR FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR »_ FCSF

METTRE EN AVANT LES EFFETS POSITIFS DE LA PARTICIPATION (SUITE)

POUR L'ÉQUIPE DE L'ÉPICERIE (PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES)

« Ça casse les barrières et on essaie de ne pas faire de différence entre les différents statuts. »
JULIE, salariée



FACILITER LES ÉCHANGES ET LE TRAVAIL AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES par une relation de confiance et de partenariat

« Faire avec les personnes, c'est apprendre à laisser la place, à faire confiance et se remettre en question. »
CORINNE, salariée

« Le fait qu'une ancienne bénéficiaire soit devenue présidente de l'association a bousculé les mentalités, au sein de l'équipe et en dehors. »
MICHÈLE, bénévole



FAIRE ÉVOLUER LES REPRÉSENTATIONS DES ÉQUIPES, par le changement de regard porté sur les personnes accueillies

FAIRE ÉVOLUER LES PRATIQUES DES ÉQUIPES

POUR L'ÉPICERIE SOLIDAIRE

« La participation est une boule à gratter, si ça gratte c'est bon signe. »
MARIE, chargée de mission Participation



INTERROGER ET FAIRE ÉVOLUER LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉPICERIE SOLIDAIRE, pour que les services proposés répondent le plus possible aux besoins et attentes des personnes accueillies

« A l'épicerie, on se sent d'égal à égal, on ne peut pas faire la différence. »
BÉATRICE, bénévole



FAVORISER LA CONVIVIALITÉ ET LA COHÉSION D'ÉQUIPE, par davantage d'horizontalité des relations

« La participation des personnes accueillies facilite l'intelligence collective avec la mixité des idées, opinions et situations de vie. À plusieurs on va plus loin, puisque ça part d'eux et pour eux. »
RODOLPHE, bénévole



BÉNÉFICIER DE REGARDS SUPPLÉMENTAIRES

2 SOULIGNER LA LÉGITIMITÉ ET LA CAPACITÉ DE TOUS À PRENDRE PART

La façon dont on perçoit la légitimité de tous à participer est liée à la vision et aux missions que l'on attribue à l'épicerie. Si l'on caricature :



CULTURE DE LA CHARITÉ

relation d'aide descendante
+ rôle passif de "consommateur"
des personnes accueillies

CULTURE DE SOLIDARITÉ

relation d'aide horizontale
+ rôle actif de "partenaire"
des personnes accueillies

Donner un rôle actif aux personnes accueillies, c'est aussi ce qui **différencie l'épicerie d'une simple distribution alimentaire** ou d'un magasin alimentaire. L'épicerie solidaire c'est une aide alimentaire, mais aussi un lieu d'accompagnement et de lien social.



À NOTER

L'article 9 de la charte d'Andès inscrit l'**implication des personnes accueillies comme principe de fonctionnement** du modèle des épiceries solidaires :

« Dans un objectif de respect de la dignité et de la place que chaque client bénéficiaire peut inspirer à tenir en tant que citoyen ; l'épicerie solidaire propose aux clients bénéficiaires de jouer un rôle actif dans le fonctionnement de la structure (prise en compte des avis et de la parole, bénévolat, co-animation d'ateliers, représentation au sein d'organes décisionnaires ou consultatifs : conseil d'usagers, assemblée générale, conseil d'administration...). »

ART.9 « IMPLICATION DES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES » _ CHARTE ANDÈS

Chaque personne a des **capacités mobilisables**, ici et maintenant, pour des projets individuels et collectifs. Il s'agit de s'appuyer sur leurs **expériences et leurs savoirs**.

ZOOM « EXPÉRIENCE ET SAVOIR EXPÉRIENTIEL » _ FICHE 5 _ P.47

La Parole au terrain

❗ Il ne faut pas s'arrêter à l'étiquette de "bénéficiaire". L'épicerie solidaire souffre de préjugés, tout comme les personnes qu'elle accueille.

C'est pourquoi à l'épicerie nous communiquons beaucoup en interne et en dehors : pour montrer qu'ici, **chacun a une histoire, des compétences, des talents à partager** et que l'on peut aborder différemment l'accueil et l'accompagnement des personnes.

Mais pour aller dans ce sens, il faut **accompagner** les personnes, leur offrir un **cadre rassurant**,

où l'on ne demande pas de performance ou de rentabilité. C'est ce climat bienveillant qui pose les bases de l'estime de soi.

Notre petite structure favorise le **lien social** et l'**aller vers** : on discute, on papote. Et ce lien, c'est le cœur de notre mission. ❗

Rodolphe KARAM

Président de l'épicerie
LE RELAIS TALENÇAIS
(Talence, 33)



3 SOULIGNER LA POSSIBILITÉ DE SE DONNER LES MOYENS ET LE TEMPS

Comme dans tout projet de changement :



**S'INSPIRER ET SE PROJETER
À PARTIR D'EXEMPLES CONCRETS**
réussis dans d'autres structures.



DÉMARRER PROGRESSIVEMENT,
sur des objectifs et actions faisables
et concrets.



**ADAPTER EN AMONT
SES AMBITIONS ET MODALITÉS**
selon les moyens et temps
disponibles.



**ACCEPTER QUE LE DROIT
À L'ERREUR ET LE TÂTONNEMENT,**
fassent partie du processus, qui se
déploie sur **un temps long**.



À NOTER

L'**engagement sur la durée et/ou à un niveau élevé** peut être freiné par **des parcours de vie** (mobilité, santé, travail...) pour certaines personnes, et par **la courte durée d'accès** à l'épicerie. Le défi consiste donc à **adapter** les modalités de participation aux situations individuelles et à celles propres à l'épicerie.

CHANGER DE REGARD SUR LA PARTICIPATION

Éviter de mettre en avant la participation comme une charge supplémentaire ou un « gadget décoratif », mais plutôt comme une **plus-value pour tous**.

Il ne s'agit pas de demander de faire plus aux équipes, mais de permettre de faire **mieux**.



zoom sur

LES VISAGES DE LA PARTICIPATION

Pour qu'une dynamique participative fonctionne, elle doit impliquer un minimum **d'engagement et d'adhésion** des membres de l'épicerie solidaire (salariés, bénévoles, personnes accueillies ...), afin que chacun puisse s'en emparer et faire de la participation une composante de ses actions au quotidien.



Marie-Madeleine BERGOT

Élue adjointe aux solidarités
et aux personnes âgées
(Quimperlé, 29)

TÉMOIGNAGE « MARIE MADELEINE BERGOT » _ANDÈS_



Myriam PERONO

Directrice du CCAS
(Quimperlé, 29)

TÉMOIGNAGE « MYRIAM PERONO » _ANDÈS_



Martine

Bénévole
Épicerie L'ÉCHOPPE (Dettwiller, 67).

& Geneviève

Cliente bénéficiaire et bénévole
Épicerie L'ÉCHOPPE (Dettwiller, 67).

TÉMOIGNAGE « MARTINE & GENEVIÈVE » _ANDÈS_



FICHE PRATIQUE 2

DÉFINIR ET SUIVRE UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION

✔ COMMENT STRUCTURER ET SUIVRE UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS L'ÉPICERIE ?

Cette fiche a pour objectif de partager des outils adaptables, afin de définir un cadre commun de la participation dans l'épicerie, mais également d'en penser le suivi et l'évaluation.

1 CONSTRUIRE ET PARTAGER UNE VISION COMMUNE

Avant d'engager une démarche de participation des personnes accueillies, il est utile de prendre le temps d'une **réflexion collective** pour définir la place qu'elles peuvent avoir, et de clarifier les intentions qui sous-tendent cette volonté. Disposer d'un cadre clair et d'un plan d'action offre à chacun, et en particulier aux nouveaux arrivants, un **repère commun**.

Dans cette partie, vous trouverez plusieurs ressources pour vous aider, en équipe et avec les personnes accueillies, **à explorer ce sujet et à structurer votre réflexion**.



OUTIL 1

CLARIFIER ET DÉFINIR SA DÉMARCHE DE PARTICIPATION

LES QUESTIONS À SE POSER

Objectif : Poser un cadre structurant en définissant une trajectoire à suivre.

Méthode : Travailler cette grille de réflexion en équipe, et l'utiliser comme référence pour en faire un suivi.

ENJEUX

✔ Quels sont nos besoins lorsque nous sollicitons la participation des personnes accueillies ?

Besoins en termes de connaissance, de compréhension d'une réalité ? Besoins que notre action soit durable, adaptée, efficace ? Besoins en termes de compétences ? ...

OBJECTIF

✔ Pourquoi veut-on impliquer les personnes accueillies ?

Renforcer le lien social, améliorer le fonctionnement de l'épicerie, développer le pouvoir d'agir des personnes etc. ?

✔ Quel est le niveau de participation recherché ?

Information ? Consultation ? Concertation ? Co-Gestion ? Co-décision ?

OUTIL « CHEMIN DE LA PARTICIPATION »_ ANDÈS _ P.12

Ce niveau est-il le même pour tous les sujets/actions de l'épicerie ?

ÉTAT DES LIEUX

✔ Les personnes accueillies sont-elles actuellement informées ? consultées ? associées ? valorisées (leurs savoirs et expériences) ... Si oui, comment ?

✔ Observez-vous des freins à la participation ?

ACTION(S)

✔ Quelles actions concrètes peuvent être mises en place pour progresser vers le niveau de participation souhaité ?

✔ Planifier les actions choisies et désigner une personne ou un groupe référent de la démarche : Quoi ? Quand ? Qui ? Comment ?

SUIVI/ÉVALUATION

✔ Y aura-t-il un suivi, une évaluation ?

✔ Quels critères et indicateurs choisir pour mesurer la démarche participative et l'atteinte des objectifs ?

Pour les épiceries en cours de création, une grille de réflexion adaptée est disponible sur le Bocal et le Drive Andès

OUTIL « GRILLE DE RÉFLEXION - LA PÉPINIÈRE »_ ANDÈS

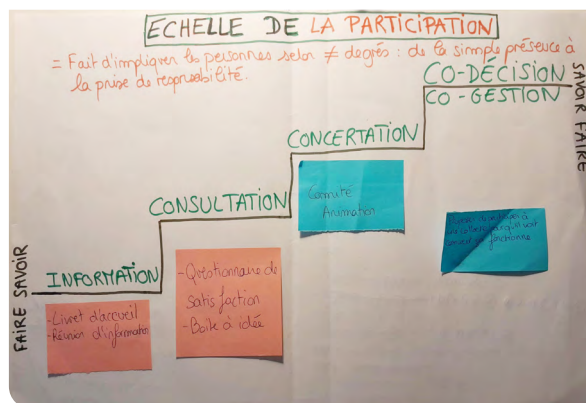
OUTIL 2 L'ÉCHELLE DE LA PARTICIPATION

DIAGNOSTIQUE EN ÉQUIPE

Objectif : Réaliser son état des lieux et les perspectives à venir, en équipe et/ou avec les personnes accueillies.

Méthode : Dessinez une échelle de la participation sur un paper-board.

Aidez-vous du **CHEMIN DE LA PARTICIPATION P.12-13**, pour clarifier les différents niveaux de participation aux participants.



1 ÉTAT DES LIEUX

INFORMATION ET COMPRÉHENSION :

- ✓ Les règles et missions de l'épicerie sont-elles bien expliquées ?
- ✓ Les personnes accueillies ont-elles connaissance des sujets qui les concernent (fonctionnement de l'épicerie, engagement, alimentation saine et durable, système alimentaire et agricole...)?

CONSULTATION ET EXPRESSION :

- ✓ Offrons-nous des espaces d'expression, d'échange et d'écoute ?

CONCERTATION :

- ✓ Invitons-nous les personnes à participer à la construction et à l'amélioration de projets/actions ?

CO-GESTION/CO-DÉCISION :

- ✓ Déléguons-nous des responsabilités ?
- ✓ Associons-nous les personnes aux prises de décisions ?

De manière transversale :

RECONNAISSANCE & VALORISATION DES SAVOIRS :

- ✓ Comment valorisons-nous et développons nous les expériences et savoirs des personnes accueillies ?

2 PERSPECTIVES

Utilisez des couleurs différentes pour inscrire les actions à mettre en place à court et long termes sur chaque niveau de l'échelle souhaité. Pour chaque niveau, posez-vous les questions suivantes :

- ✓ Quel petit pas et quelles améliorations pouvons-nous faire rapidement (court terme) ?
- ✓ Quelles actions à envisager dans 2/3 ans (moyen/long terme) ?

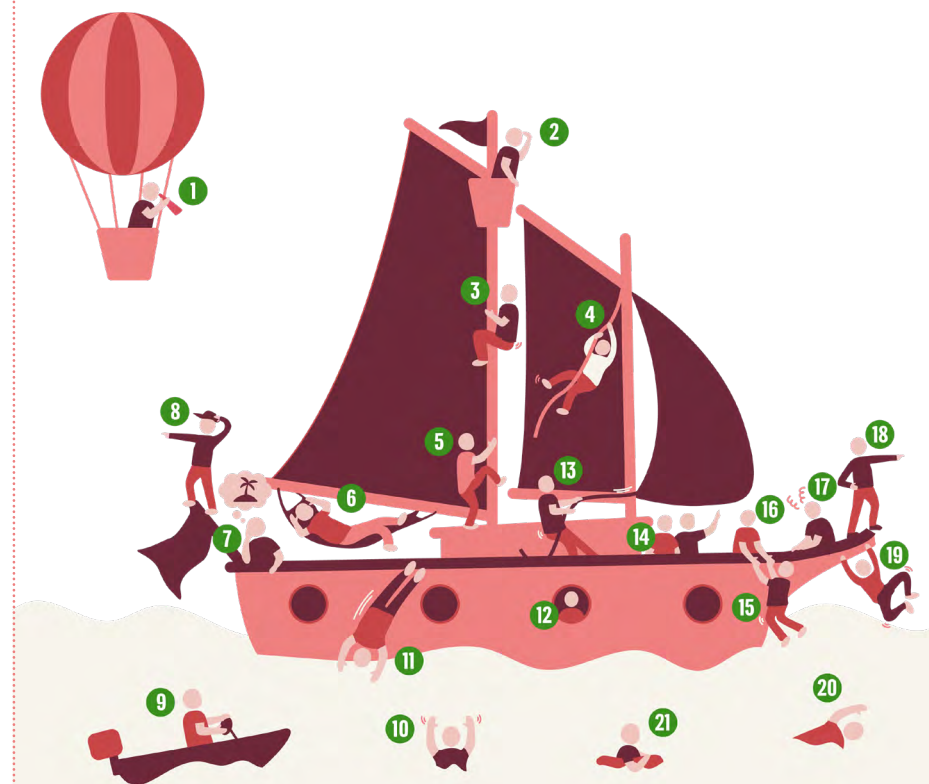
OUTIL 3 LA PARTICIPATION ET MOI

Objectif : Ouvrir un échange collectif sur les visions, les questionnements de chacun en matière de participation des personnes accueillies.

Méthode : À partir de l'illustration proposée, posez la question suivante à l'ensemble des participants :

« Quelle place est-ce que je pense occuper vis-à-vis de la participation des personnes accueillies à l'épicerie (intérêt, représentations, pratiques...) ? ».

➤ Chacun est invité à se positionner sur l'image et à expliquer son choix.



Retrouvez cette fiche et son illustration
OUTIL « LA PARTICIPATION ET MOI »_ ANDÈS
Disponible sur le Bocal et le Drive Andès

mémo

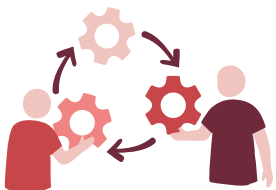
Retrouvez la version à imprimer du mémo
OUTIL « LA PARTICIPATION ET MOI » _ ANDÈS
 Disponible sur le Bocal et le Drive Andès

LES CONDITIONS POUR UNE PARTICIPATION EFFECTIVE



CHANGER LE REGARD PORTÉ SUR LA PARTICIPATION

- Impulser une culture de participation par l'information, la formation, la formalisation par l'écrit (statuts, règlement intérieur...), afin de l'inscrire dans un fonctionnement propice au changement.
- Reconnaître et promouvoir la légitimité des savoirs, des compétences, des expériences de chacun.



S'ENGAGER SUR LA TRANSPARENCE ET LA SINCÉRITÉ

- Avoir une réelle volonté d'impliquer les personnes : éviter l'instrumentalisation des personnes, le côté « décoration » ou une participation réduite à des détails.



POSER UN CADRE ET DES RÈGLES CLAIRES

- Interroger la finalité, le sens des actions.
- Clarifier et afficher l'intérêt, les objectifs, et le niveau de participation attendu, à tous.
- Avoir un plan d'action dédié à la mise en place de la participation (et des moyens dédiés).



PROMOUVOIR UNE PARTICIPATION LIBRE ET CONSENTIE

- Participation volontaire, non stigmatisante.



PRÉPARER & ADAPTER

- Accompagner les personnes à se sentir légitimes et en confiance : informer et former les personnes, faire valoir la convivialité, valoriser...
- Rééquilibrer les rapports de domination (de classe, de genre, d'origine, de linguistique...) tant que possible, en les reconnaissant et grâce à un cadre inclusif et adapté (petit groupe, communication accessible, posture et technique d'animation ...).

2 SUIVRE SA DÉMARCHE

Prendre le temps de faire un point d'étape sur sa démarche permet de mieux comprendre ce qui fonctionne, ce qui pose question, et ce qui mérite d'être ajusté, dans une démarche d'amélioration continue.

OUTIL 4

UN ŒIL DANS LE RÉTRO



Objectif : Institutionnaliser régulièrement des temps durant lesquels toute l'équipe va réfléchir collectivement à ce qui peut être amélioré, tout en valorisant et célébrant les réussites.

Méthode : Se poser collectivement ces questions :

- ✔ Qu'est-ce qu'on continue à faire ?
- ✔ Qu'est-ce qu'on arrête de faire ?
- ✔ Qu'est-ce qu'on essaye de faire ?



OUTIL 5

AUTO-ÉVALUATION DES ÉQUIPES DE L'ÉPICERIE

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE

Objectif : Encourager la réflexion sur sa posture, ses représentations et ses pratiques vis-à-vis de la participation et du pouvoir d'agir des personnes accueillies.

Méthode : Auto-évaluation à remplir individuellement, à partir de critères à définir et à adapter selon chaque épicerie. Cet outil permet une évaluation des pratiques individuelles.

✓ **Je favorise et j'accompagne l'autonomie et la capacité d'agir des personnes accueillies (libre choix des produits, information...)?**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je m'abstiens de tout jugement sur les parcours et les choix individuels.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je pratique l'écoute active¹.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je favorise les échanges et le lien social.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je reconnais et valorise les savoirs et compétences des personnes accueillies.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je suis ouvert aux propositions et aux commentaires des personnes accueillies.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je co-construis les projets avec les personnes accueillies : je fais avec les personnes et pas uniquement pour les personnes.**

1 pas du tout d'accord 2 pas d'accord 3 neutre 4 d'accord 5 tout à fait d'accord

✓ **Je...**

¹ Fiche 3, p.34 - Définition de « l'écoute active ».

La juste place donnée aux personnes accueillies dépend fortement de l'implication des salariés et bénévoles des épiceries. C'est en effet surtout sur le terrain que tout se joue, à travers le regard, l'écoute et la relation qui se noue.



À NOTER - IDENTIFIER LES FREINS & LEVIERS À LA PARTICIPATION

Si des freins peuvent exister au sein des structures pour impliquer davantage les personnes accueillies (préjugés, routines organisationnelles...), il existe également des obstacles pouvant empêcher les personnes de s'impliquer, même lorsque les opportunités sont présentes (autocensure, manque d'intégration...).

Pour identifier les freins au sein de votre épicerie, vous pouvez vous appuyer sur l'outil :

« COMPRENDRE LES FREINS À LA PARTICIPATION » _ OUTILS DE DIAGNOSTIC DE LA PARTICIPATION _ ARMÉE DU SALUT & FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ



3 ÉVALUER SA DÉMARCHE

L'évaluation peut viser deux types d'objectifs, souvent conjoints :

OBJECTIF 1 : Analyser le fonctionnement du dispositif de participation pour comprendre dans quelles conditions, avec quels moyens et pratiques il a été mis en place afin d'identifier les conditions de réussite, les difficultés et les pistes d'amélioration.

OBJECTIF 2 : Identifier et analyser les réalisations, résultats ou impacts de la participation pour les personnes accueillies, les équipes et les structures afin de comprendre si elle a les effets désirés.



À NOTER

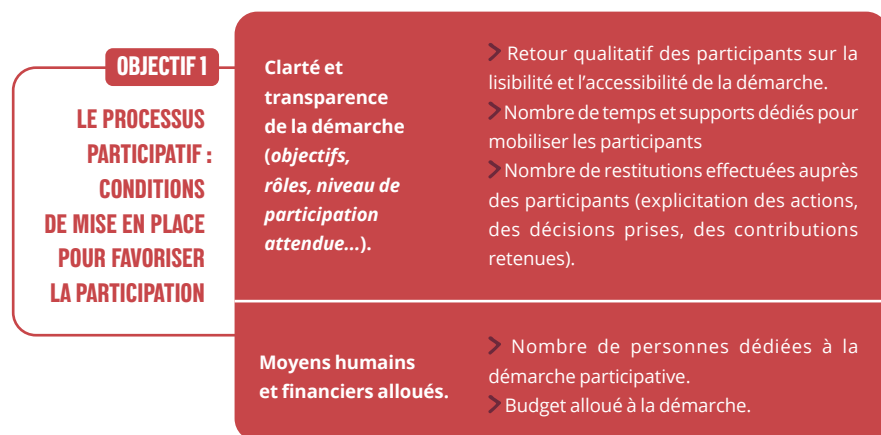
Les personnes accueillies seront-elles associées au suivi et à l'évaluation de cette démarche ? Impliquer ces personnes dans l'évaluation des pratiques et des projets permet d'adopter une posture réflexive, ouverte à la remise en question.

OUTIL 6

CRITÈRES D'ÉVALUATION ET DE SUIVI D'UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

LES QUESTIONS À SE POSER

Méthode : Ces critères et indicateurs sont donnés à titre d'exemple, ils devront être adaptés en fonction de la nature et des objectifs spécifiques de votre démarche participative.



OUTIL 6 (SUITE)



POUR ALLER + LOIN

FORMATION ACCUEIL_ « MODULE PARTICIPATION »_ANDÈS ➤ Sollicitez votre animateur régional Andès

KIT DE LA PARTICIPATION_ FICHE 10 "ÉVALUER LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION"_ANSA ➤

OUTILS_ « LA BOUSSOLE DE LA PARTICIPATION »_CEREMA ➤ Pour guider l'élaboration de votre démarche participative

FICHE PRATIQUE 3

L'ACCUEIL EN ÉPICERIE SOLIDAIRE

📌 COMMENT DÉVELOPPER UN ACCUEIL FAVORABLE À L'INSTALLATION D'UN CADRE DE CONFIANCE ET D'ÉCHANGE ?

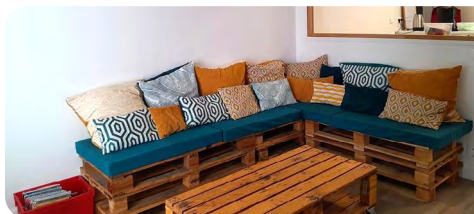
L'objectif de l'accueil, en tant que première étape du **lien social**, vise à établir une relation de confiance et de sécurité. A travers un **lieu agréable et une équipe bienveillante**, il s'agit de permettre aux personnes accueillies de **se sentir à l'aise, de s'adapter à cet environnement et ainsi d'en être acteurs et actrices**.

1 L'ESPACE D'ACCUEIL

Créer une ambiance chaleureuse à travers un **espace vivant et agréable** est primordial dans une épicerie solidaire. Pas besoin de viser la perfection, il est possible de valoriser et améliorer l'existant avec peu de moyens.

LES CONSEILS D'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL

- Un espace accueil et un espace "confidentiel", différencié de l'espace "épicerie".
- Un coin lecture et ressources (livres, brochures, magazines, jeux...).
- Quelques fauteuils, et un canapé avec des coussins, autour d'un tapis et d'une table basse.
- Idéalement, complétez l'éclairage général par une lampe d'appoint, pour adoucir l'ambiance.
- Quelques éléments de décoration, ainsi que des plantes résistantes et faciles à entretenir.
- Supports de communication clairs et peu chargés, avec des éléments participatifs (boîte à idées, tableau d'expression...)
- Une ou deux couleurs majoritaires en privilégiant des matières naturelles, pour garder un décor cohérent.


 À NOTER

Les supports de communication et de participation à eux seuls ne suffisent pas. Il est essentiel de **les animer et de les faire vivre**, tout comme l'espace accueil dans son ensemble.



POUR ALLER + LOIN

GUIDE _ « CONSEILS & OUTILS POUR L'AMÉNAGEMENT ET LA SIGNALÉTIQUE DES ÉPICERIES SOLIDAIRES » _ ANDÈS

L'EXEMPLE Inspirant



IMPLIQUER LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS L'AMÉNAGEMENT ET LA DÉCORATION DE L'ÉPICERIE



📌 Lors des temps d'accueil à l'épicerie, les échanges avec les équipes m'ont permis de partager que j'aimais créer avec mes mains, dessiner, bricoler... La travailleuse sociale m'a alors proposé **de participer à un projet en cours autour du réaménagement et de la décoration de l'épicerie**.

La période d'accès à l'épicerie est souvent une période compliquée, à la fois financièrement et émotionnellement. A ce moment-là, j'avais besoin de me sentir utile et ce projet était aussi une manière de rendre hommage aux belles personnes qui m'ont redonné confiance en moi et accompagné à l'épicerie.

On m'a donné carte blanche, tout en me soutenant dans la démarche. J'ai pu apporter un autre regard en tant qu'utilisatrice des services de l'épicerie.

L'idée était aussi de montrer qu'**on peut faire de très belles choses avec presque rien** : des fresques, des jeux de couleurs, du mobilier et des rayonnages, à partir de récupération et faits main. Nous avons également créé un espace enfant et un coin café.

C'était intéressant de donner une nouvelle vie à ce lieu, qui à l'origine était assez froid et ne reflétait pas l'ambiance chaleureuse qui y régnait. **Plus un lieu est agréable, plus les gens échantent**. C'est là que tout se joue, et cela peut être une parenthèse positive dans la vie des personnes. 📌

Ludivine

Ancienne accueillie
l'épicerie EPISOL'ALÈS (Alès, 30)



2 LA POSTURE DE L'ACCUEILLANT

La posture peut être différente selon le contexte de l'épicerie et en fonction de la relation que l'on souhaite établir avec les personnes accueillies. Sans imposer une posture type, il y a tout de même quelques points de vigilance à garder en tête.

PRENDRE EN CONSIDÉRATION CHAQUE PERSONNE DANS SA SINGULARITÉ...

« Quelle peut être la participation citoyenne d'une personne qui sent qu'elle n'est pas prise en considération, pas écoutée, et qu'elle n'a pas de valeur pour la société ? »

ATD Quart Monde¹

Pour favoriser la participation, et plus globalement un accès digne à l'épicerie, il est essentiel de lutter contre **les stéréotypes et les préjugés** liés à la précarité, très ancrés dans notre société. Reconnaître ces biais permet d'adopter **une posture respectueuse** et d'éviter toute forme de **stigmatisation** envers les personnes accueillies.



À NOTER

Sensibiliser les équipes des épiceries solidaires aux réalités de la pauvreté et de la précarité alimentaire, afin de déconstruire certaines idées reçues.

Andès aborde ce sujet dans le cadre de la formation Accueil.

... TOUT EN PRENANT EN COMPTE LES SPÉCIFICITÉS DES PUBLICS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

L'impact de la **précarité**² sur les personnes (stress, anxiété, fatigue, maladie, isolement...), ainsi que **les sentiments spontanément négatifs face à une structure d'aide alimentaire** (honte, peur...) sont à prendre en compte dans notre manière d'accueillir les personnes.

¹ « Le croisement des pouvoirs. Croiser les savoirs en formation, recherche, action », Edition Quart Monde, 2008

² La précarité est multidimensionnelle : aux difficultés d'achat de denrées s'ajoutent souvent des problèmes de santé (mobilité physique...), de transport (éloignement des commerces...), de logement (absence d'équipement de cuisine, coût de l'énergie...), de temps (horaires décalés...), etc.

zoom SUR ET L'ACCUEIL DES ENFANTS ?

Un accueil adapté aux enfants permet à la fois de leur offrir un moment agréable et ludique, mais aussi de faciliter le passage des parents à l'épicerie. Voici quelques initiatives d'épiceries :



Une personne référente :

Lors des temps d'ouverture, dédier une personne à l'accueil et à l'animation auprès des enfants.



Un espace pensé pour eux :

Aménager un coin enfants avec des jeux, des livres, du matériel de dessin et quelques mini caddies.



Des ateliers dédiés :

Organiser des activités spécifiques pour les enfants, ou en famille lors des temps de vente et en dehors.

EN 2024, AU SEIN DU RÉSEAU ANDÈS

27%

DES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES ÉPICERIES ONT ENTRE 0 ET 15 ANS

« L'observatoire des épiceries solidaires », Andès, 2024



Dans le cadre des ateliers cuisine en famille, les enfants de plus de 6 ans ont pu partager des moments conviviaux et complices avec leurs parents ou grands-parents, en se transmettant **le plaisir de la cuisine**. Les ateliers en famille sont aussi **une porte d'entrée pour mobiliser et créer du lien avec les parents**.

Par la cuisine, les enfants apprennent à se faire confiance, prennent plaisir à goûter et (re) découvrir certains aliments. Ils sont finalement prétextes au **développement de nombreuses compétences** : la persévérance, la gestion des émotions, la concentration, l'écoute ou encore la créativité.

Par exemple, une enfant a goûté et apprécié la soupe qu'elle avait réalisée lors de l'atelier, alors qu'elle admettait ne jamais en manger à la maison. Le plaisir de faire soi-même lui a donné envie de découvrir.

Les familles ont pu **partager leur culture, leurs astuces, leurs façons de faire** différentes tout aussi intéressantes les unes que les autres. 

Louise LEULIETTE

Référente Parentalité de la Communauté de Communes Pays d'Opale et de l'épicerie EPI PAYS D'OPALE (Guînes, 62)



L'ART D'ACCUEILLIR

LES 5 ATTITUDES INCONTOURNABLES DE L'ACCUEIL

**ÊTRE ATTENTIONNÉ**

être accessible,
favoriser le lien social,
personnaliser son accueil.

**INFORMER**

se présenter et présenter l'épicerie,
expliquer et donner du sens, être
un relais d'information.

**ÊTRE DISCRET**

préserver l'anonymat
et l'intimité, favoriser
la cohésion d'équipe.

**RESPECTER**

Préserver la dignité des personnes,
éviter le jugement et faire preuve
de bienveillance.

**AUTONOMISER**

Respecter le rythme et le choix de
chacun, reconnaître et développer
les capacités des personnes.

L'écoute active consiste à **écouter son interlocuteur avec attention et à lui répondre sans jugement** afin qu'il se sente **entendu, compris et soutenu**.

SE POSITIONNER :

regarder dans les yeux,
sourire, hocher la tête, se tenir
à la bonne distance

METTRE À L'AISE :

être bienveillant,
attentif, disponible

L'ÉCOUTE ACTIVE**RESSENTIR :**

être empathique,
sensible au non verbal

REFORMULER :

relancer, approfondir,
répéter, valider,
synthétiser

S'ADAPTER :

même rythme/langage,
accorder des pauses

QUESTIONNER :

questions ouvertes, courtes,
sans jugement

LAISSER PARLER :

donner la parole, éviter
toute interruption

L'EXEMPLE Inspirant

Un espace accueil est aménagé et animé lors de chaque ouverture de l'épicerie par deux bénévoles, un animateur et la Référente Familles, qui se mobilisent en toute transversalité pour **accueillir, aller vers, écouter et échanger**.

C'est un lieu qui a été pensé pour être **convivial et ouvert**, propice au lien social, à l'accompagnement et à l'orientation des personnes. Sans aucune obligation, les personnes peuvent s'y installer autour d'une table, avant ou après leurs achats, le temps d'une boisson, d'une discussion ou d'un jeu.

Il ne s'agit pas seulement d'être « présent » mais d'être **disponible** si besoin pour la personne, tant pour parler des embûches de la vie, que de projets de vacances, de cuisine, de cinéma, ou d'aider dans des démarches.

Cette présence permet à coup sûr de tricoter des relations différentes, et d'avoir un regard partagé avec la référente de l'accueil du Centre Socioculturel et la référente de l'épicerie.

Hélène

Référente Familles
Épicerie LE LOCAL (Poitiers, 86)



Le rôle de la Référente Familles dans cet espace est de proposer **une présence bienveillante, constante, repérable et repérée**.



3 LE 1^{ER} ACCUEIL

Le premier accueil est crucial. C'est la **première étape** dont la personne accueillie se souviendra particulièrement et qui peut influencer la suite des interactions. De plus, quand une personne arrive dans un lieu qu'elle ne connaît pas ou peu, elle peut se sentir en **insécurité**, il s'agit donc de rétablir la confiance :

ÉTAPE 1

SÉCURISER la personne accueillie en lui donnant des repères : présentation des personnes, visite de l'épicerie, livret d'accueil, contrat d'engagement...

➤ **Objectif** : maîtriser ce nouvel environnement, **être autonome**.

ÉTAPE 2

CONNAÎTRE la personne : ses représentations, ses ressources, ses besoins, ses envies.

➤ **Objectif** : l'accompagner au mieux dans son parcours dans l'épicerie et la faire participer à l'élaboration de celui-ci.



L'EXEMPLE InspiRant



MENTIONNER DÈS LE DÉPART L'ESPRIT PARTICIPATIF DE L'ÉPICERIE, ET LA POSSIBILITÉ DE S'IMPLIQUER.

🌱 Nous avons **un seul et même document pour la charte du bénévolat et celle de l'épicerie**, que nous remettons lors du premier rendez-vous. Ce premier accueil permet aussi de **préciser nos valeurs** : notre association a été créée par et pour les habitants.

L'envie de s'impliquer ne se fait généralement pas immédiatement, **il faut du temps** pour créer un climat propice à cela.

Mais planter cette graine dès le début peut faciliter leur engagement futur, et au moins installer un rapport davantage horizontal avec les personnes accueillies. 🌱

Anne-Sophie FÉRET
Intervenante sociale
Épicerie EPIREUIL
(Val de Reuil, 27)



LES TYPES D'ACCUEIL

L'intégration des personnes accueillies peut prendre plusieurs formes, souvent complémentaires :



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Avantages

- ✓ 1er contact rassurant
- ✓ Transmission des premières informations
- ✓ Orientation vers le bon interlocuteur si besoin

Inconvénients

- ✗ Ne pas se limiter à ce seul contact



ACCUEIL INDIVIDUEL

- ✓ Présentation de l'épicerie et signature de la charte
- ✓ Identification des besoins, envies, interrogations
- ✓ Moment confidentiel et personnalisé

- ✗ Demande un peu plus de temps



ACCUEIL COLLECTIF

- ✓ Diffusion uniforme de l'information
- ✓ Gain de temps
- ✓ Création de lien entre les équipes et les personnes accueillies

- ✗ Information plus descendante
- ✗ Contact moins personnalisé



POUR ALLER + LOIN

PODCAST_ « ÉPISODE 6 : L'ACCUEIL, PORTE D'ENTRÉE DE L'AIDE ALIMENTAIRE »_RADIO COOP ALIM' ➡ Disponible en ligne
FORMATION_ « ACCUEIL »_ANDÈS ➡ Solliciter son animateur régional
EXEMPLE_ « LIVRET D'ACCUEIL DE L'ÉPICERIE SOLIDAIRE D'ANGERS » ➡ Modèle disponible le Drive et le Bocal Andès.

FICHE PRATIQUE 4 LES ACTIVITÉS : DE LA PLANIFICATION À LEUR ANIMATION

✓ COMMENT CONCEVOIR, MOBILISER, ANIMER LES ACTIVITÉS, AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES ?

La participation aux activités varie fortement d'une épicerie à l'autre, et représente parfois un défi pour certaines d'entre elles. Cette fiche vise ainsi à partager bonnes pratiques et conseils issus du terrain pour aider à concevoir, mobiliser et animer ces temps, en faisant avec les personnes accueillies.



Les épiceries solidaires sont également des **espaces d'accueil, d'écoute et d'échange**, où ont lieu de nombreuses activités pour :



**RENFORCER LA CONFIANCE
& L'ESTIME DE SOI**



**DÉCOUVRIR ET ÉVEILLER
DES COMPÉTENCES**



**VALORISER LES SAVOIR-FAIRE
& LES EXPÉRIENCES**



**FAVORISER
LE LIEN SOCIAL**

1 PRÉPARER SES ACTIVITÉS

ÉLABORER UN CALENDRIER PRÉVISIONNEL DES ACTIVITÉS
POUR LE SEMESTRE/L'ANNÉE À VENIR

LES ÉPICERIES DU RÉSEAU ANDÈS ORGANISENT
EN MOYENNE

50 ATELIERS/AN

AVEC UNE DIZAINE DE PARTICIPANTS PAR ATELIER



À NOTER

Prévoir un créneau libre chaque semaine ou chaque mois pour la co-animation des ateliers avec les personnes accueillies, afin d'anticiper au mieux la programmation, tout en offrant davantage de souplesse aux personnes qui souhaiteraient organiser et animer.

ASSOCIER LES PERSONNES ACCUEILLIES
DANS LA CONCEPTION DU PROGRAMME
DES ACTIVITÉS



Recueillir les envies et idées lors des **temps d'échange** informels, lors de **rencontres**, à partir d'un **questionnaire**.

RETROUVEZ UN MODÈLE DE QUESTIONNAIRE
SUR LES ANIMATIONS ➡



Proposer un **groupe/comité** "Animation" ouvert à tous, pour construire et organiser les activités.



S'appuyer sur les **bilans des ateliers précédents**, faits avec les participants.

L'EXEMPLE Inspirant

➤ Nous utilisons à l'épicerie un document qui s'intitule « **Journal de Bord de nos ateliers cuisine** » qui permet de consigner les **remarques et réflexions** sur les ateliers. Celui-ci est rempli par l'animateur à la fin de l'atelier avec les participants. On se sert des bilans des précédents ateliers pour créer les ateliers suivants et améliorer les prochaines sessions. Et il permet de garder une trace pour les équipes. ➤

Isabelle BOURDEL
Coordinatrice de l'épicerie
Épicerie LE PETIT MARCHÉ
(Dieppe, 76)



DÉCOUVEZ UN MODÈLE DE JOURNAL DE BORD ➡
Disponible sur Le Bocal et le Drive Andès

Les principales propositions, par ordre de priorité décroissant, que les personnes accueillies aimeraient voir à l'épicerie, révèlent une grande diversité d'intérêts exprimés¹ :

 **SORTIES** (visites de monument, musée, parc, ferme, vacances...)

 **ACTIVITÉS DE BIEN-ÊTRE ET DE SOIN** (coiffure, sophrologie, massage, yoga, médiation animale...)

 **ACTIVITÉS MANUELLES & ARTISTIQUES** (cuisine, bricolage, couture, fabrication de produits de beauté ou d'entretien...)

 **ATELIERS DE SENSIBILISATION** (environnement, santé, accès aux droits, insertion professionnelle...)

 **ACTIVITÉS LUDIQUES** (jeux de société, jeux vidéo, groupes de parole...).

¹ Enquête de satisfaction auprès des clients bénéficiaires des épiceries solidaires (Andès, 2025)



VARIER LES FORMATS ET LE CONTENU DES ACTIVITÉS

 Proposer des temps plus ou moins courts, en petits et grands groupes.

 **Favoriser la mixité des publics :** Organiser des activités ouvertes à tous (habitants, bénévoles), à l'extérieur et au sein de l'épicerie, en partenariat, **en partenariat et en complémentarité avec d'autres structures locales.**

Zoom sur

LES PARTENAIRES À MOBILISER

> **PROFESSIONNEL, INSERTION :**
France Travail, Mission Locale, FACE inclusion...

> **ACCÈS AUX DROITS :**
CAF, CPAM, MSA (ruralité), Défenseur des Droits, CIDFF, Emmaüs Connect...

> **PARENTALITÉ & FAMILLES**
CAF, Réseaux des REAAP, UNAF...

> **BIEN-ÊTRE, SANTÉ, ALIMENTATION**
ARS, CPAM, MSA, PAT, centres sociaux...

> **LOISIRS :**
Centres sociaux, MJC, Maison de quartier, Repair Cafés France, Culture du Cœur...

> **ENVIRONNEMENT**
ADEME, FNE, Zero Waste France, Réseau Compost Citoyen...

Andès propose un grand nombre d'appels à projet très accessibles pour financer des animations dans les épiceries : **PRÉSENTATION DES PROGRAMMES NATIONAUX DU RÉSEAU_ANDÈS**

DÉFINIR LE CADRE DE L'ATELIER

Préparer en amont une trame avec les éléments clés de l'atelier, qui pourra également aider à présenter celui-ci, et à l'évaluer.

OBJECTIFS

✔ Quels objectifs souhaite-t-on atteindre ?
Favoriser le pouvoir d'agir par le développement et la valorisation des savoirs ? Créer du lien social ? Sensibiliser et faire évoluer les perceptions/les pratiques... ?
✔ Qu'est-ce que les personnes peuvent venir chercher ou apporter ?

PRÉPARATION

✔ Répartition des rôles pour la préparation
✔ Lieu et date
✔ Matériel nécessaire
✔ Aménagement de l'espace
✔ Moyens humains et financiers
✔ Nombre de participants (min/max)

COMMUNICATION

✔ Comment mobilise-t-on les participants (supports, inscriptions...)?
✔ Combien de temps en amont ?

DÉROULÉ

✔ Accueil :
Qui accueille ? Comment ? Comment est lancée l'animation ?
✔ Animation :
Quelles sont les rôles de chacun pendant l'animation ? Quelle est la posture des animateurs vis-à-vis des publics ? Quel est le rythme prévu ?
✔ Fin :
Comment l'animation se termine-t-elle ? Est-ce que l'on fait un retour à chaud ?

La Parole au terrain

Les ateliers collectifs occupent une place essentielle au sein de l'épicerie sociale. Ils permettent aux adhérents **de partager leurs expériences et leurs savoir-faire, d'en développer et de renforcer les liens sociaux.**

Le principal défi consiste à les faire venir une première fois aux ateliers. Nous communiquons lors des passages en caisse, avec un tableau où chacun peut s'inscrire. Une fois le premier pas fait, ils participent très facilement !

Une partie de ces actions est financée et pérennisée via différents appels à projets, notamment ceux proposés par **Andès**, mais aussi par le département et par l'État via la subvention QPV (Quartier Politique de la Ville). Enfin, de nombreuses familles ont pu accéder à des sorties culturelles à travers le dispositif **Cultures de Cœur**, présent dans toute la France.

Nous organisons **2 à 3 ateliers par semaine** au sein de l'épicerie, sur des **thématiques variées** : sorties familiales, actions estime de soi, ateliers cuisine et repas partagés, ateliers pour lutter contre la précarité énergétique et améliorer la gestion budgétaire, ateliers éco-responsables, découverte des circuits courts à travers des sorties pédagogiques à la ferme, ateliers sur la précarité menstruelle.

Françoise FOULON

Responsable du Parcours Usagers
du CCAS, EPISOL
(Villeneuve Saint-Georges, 94)



RETROUVEZ LEUR RAPPORT D'ACTIVITÉ AVEC LA
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES ACTIONS COLLECTIVES P.20

2 SUSCITER L'ENVIE DE PARTICIPER

La participation des personnes repose avant tout sur **la qualité du lien de confiance établi**, c'est donc **un processus sur le long terme**. Mais la façon dont une activité est présentée peut aussi jouer un rôle.

INFORMER RÉGULIÈREMENT

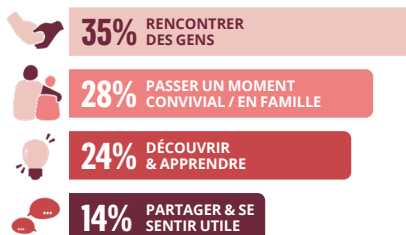
Au-delà des supports classiques (affiches, flyers, réseaux sociaux...), il est recommandé de s'appuyer sur **des personnes relais** et sur **le bouche-à-oreille** entre participants pour transmettre l'information, **dès un mois avant l'activité**.

Recommandations

Formaliser l'inscription permet de favoriser l'engagement pris (fiche d'inscription, cahier, tableau, etc.). Pour limiter les désistements, il est recommandé d'envoyer un message ou de passer un appel de rappel, la veille de l'activité, en demandant une confirmation de présence.

ATTENTION à ne pas imposer trop de contraintes, au risque de décourager les participants. Les parcours de vie des personnes peuvent être marqués par l'instabilité et l'imprévu, des désistements, comme dans n'importe quel événement, peuvent survenir.

LES MOTIVATIONS À LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS¹



La convivialité et la création de lien social sont les points forts des activités ressentis par les participants¹, et donc particulièrement à **mettre en avant**. A titre d'exemple, pour les ateliers cuisine, on peut privilégier le côté "rencontre" et "partage" de ces temps au côté "pédagogique".

¹ Étude de satisfaction auprès des clients bénéficiaires des épiceries solidaires (Andès, 2025)

RASSURER SUR LE LIEU & L'ACCUEIL

Transmettre en amont **les informations clés de l'activité** à l'oral et avec un support récapitulant les informations principales.

ASTUCE : inviter les animateurs à présenter leur activité lors d'un temps de vente pour établir un premier lien.



VALORISER LES ACTIVITÉS

Mettre en avant leurs bénéfices ou encore présenter des photos des activités précédentes.

ATTENTION AU VOCABULAIRE UTILISÉ : certains termes peuvent être perçus comme trop formels ou intimidants, comme le mot « atelier ».

Pour que ces activités participent au développement du pouvoir d'agir des personnes, il est essentiel que la participation aux ateliers reste volontaire et non contrainte.

La question centrale est donc : **comment donner envie et lever les freins à cette participation ?**

zoom sur

LES FREINS À LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS ET LES PISTES À CREUSER

Il est possible d'agir sur certains freins, après les avoir identifiés :

MOBILITÉ

- ✓ Proposer des activités pendant les temps de vente
- ✓ Proposer du covoiturage
- ✓ Proposer des tickets de bus gratuits

HORAIRES

- ✓ Varier les jours et les horaires des activités.
- ✓ Proposer des activités pendant les temps de vente.
- ✓ Envisager des sondages pour identifier les créneaux les plus favorables.

INFORMATION

- ✓ Présenter les activités lors des temps de vente et d'accueil.
- ✓ Sensibiliser les bénévoles à relayer les informations et à mobiliser les personnes.

GARDE D'ENFANTS

- ✓ Mettre en place des activités en famille.
- ✓ Mettre en place des activités dédiées aux enfants en même temps qu'aux adultes.

INTÉRÊT POUR LES ATELIERS

- ✓ Présenter des photos ou des témoignages des activités précédentes.
- ✓ Interroger régulièrement les personnes sur leurs envies et centres d'intérêt.
- ✓ Co-construire et animer les activités avec les personnes accueillies.
- ✓ Avoir des intervenants "professionnels" (diététicienne, professeur de yoga...).

ISOLEMENT SOCIAL

- ✓ Éviter les formats trop formels ou cadrés.
- ✓ La cuisine et l'alimentation sont des thèmes particulièrement accessibles.
- ✓ Assurer une continuité dans les intervenants et par des sessions régulières des mêmes activités.
- ✓ Proposer de venir accompagné.

3 ANIMER SES ACTIVITÉS AVEC BRIO

La réussite d'une activité ne se limite pas à la qualité du contenu, elle repose également sur une **posture bienveillante et une ambiance conviviale** lors de l'animation.

AVANT	 BIEN MAÎTRISER LE DÉROULÉ DE L'ACTIVITÉ Une bonne préparation permet à l'animateur de rester disponible pour le groupe .	 BRIEFER LES INTERVENANTS Sensibiliser à la posture attendue : non jugement, respect des publics, bienveillance, adaptation...
DÉBUT	 PRÉVOIR UN ACCUEIL CONVIVIAL (de 10-15 min) Avec de quoi boire et grignoter.	 POSER UN CADRE RASSURANT Dès le début de l'activité, se présenter et rappeler les règles de vie : respect, écoute, bienveillance, convivialité...
PENDANT	 ÊTRE ATTENTIF AUX DYNAMIQUES DU GROUPE Repérer les signes de malaise ou de retrait, et prendre en compte les dispositions dans lesquelles les personnes arrivent. Il est préconisé de prévoir deux personnes pour encadrer l'atelier – un animateur principal et un "régulateur" .	 ADOPTER UNE POSTURE D'ANIMATION "HORIZONTALE" L'animateur joue un rôle de facilitateur : il crée les conditions favorables à l'expression, au lien et à la participation, en valorisant les savoirs et les expériences de chacun.
FIN	 CLÔTURER L'ATELIER AVEC SOIN Remercier , faire un bilan avec les participants pour s'assurer qu'ils ont passé un bon moment et recueillir leurs impressions , et informer sur les prochaines activités (et la possibilité d'animer un atelier si c'est le cas).	

À NOTER

Plus de la moitié des épiceries proposent également aux personnes accueillies d'organiser et d'animer des activités.

Il s'agit alors pour l'équipe de repérer les talents et envies, d'informer de la possibilité d'organiser et/ou d'animer en binôme (au moins pour les premières fois pour ne pas mettre en difficulté). A la suite de l'animation, penser à échanger avec la personne animatrice pour recueillir ses impressions, identifier les pistes d'amélioration et valoriser son engagement.

L'EXEMPLE Inspirant



RÉSEAU D'ÉCHANGES ET DE SAVOIRS

Notre association a mis en place un projet **"Réseau d'échanges et de savoirs"** qui a pour but de favoriser le lien social entre les personnes accueillies de l'association, mais aussi de valoriser leurs compétences et savoir-faire. Chaque personne peut proposer un **atelier ponctuel à animer** auprès d'un petit groupe d'adhérents. Dans les faits, ce sont généralement les salariés ou bénévoles qui, au fur et à mesure qu'ils connaissent les adhérents, **identifient leurs compétences et leur proposent** de mettre en place un atelier. Ils les accompagnent dans la communication auprès des autres adhérents, dans l'organisation et l'animation le jour J.

Il est important de passer du **temps informel** avec eux afin de favoriser la relation de confiance. Mais cela permet ensuite aux adhérents animateurs de se sentir **utiles et acteurs** de l'association, tout en favorisant la convivialité entre tous les membres de l'épicerie. //

Anaïs LABBE

Responsable de l'Épicerie Solidaire
ENSEMBLE (Villeneuve d'Ornon, 33)



DÉFI INTER-ÉPICERIE « TALENTS PARTAGÉS, SAVEURS ENGAGÉES »

Au sein de notre Épicerie solidaire, nous organisons tous les mois des ateliers cuisine avec les clients bénéficiaires et solidaires. Lorsque nous avons pris connaissance du défi culinaire lancé par Andès, afin de cuisiner un plat le plus sain et durable possible à moindre coût, nous n'avons pas hésité à y participer. En amont, nous avons commencé par un petit **temps d'échanges** avec les personnes inscrites pour l'atelier afin de **présenter le défi** et de **le préparer ensemble**. Nous avons mis en place également un **coin astuce** dans l'épicerie afin que tout le monde puisse partager et recueillir les astuces et bons plans, liés à une alimentation saine et accessible. J'ai pu constater un réel enthousiasme chez les participants qui étaient vraiment investis et pleins d'idée pour ce défi. //

Avec d'autres familles, nous nous sommes réunis afin d'élaborer un menu unique, équilibré avec des produits locaux que nous avons trouvés au sein de notre épicerie : « Filet de merlan en papillote accompagné d'un tian de légumes et de pommes de terre ». Ce fut un agréable et formidable moment de **partage, de solidarité et d'entraide**. Cela m'a permis d'échanger des idées, de discuter en toute simplicité et de cuisiner tous ensemble. //

Nadia

Personne accueillie
Épicerie TRAIT D'UNION (Lumbres, 62)



Marie

Animatrice de l'épicerie
Épicerie TRAIT D'UNION (Lumbres, 62)



RETROUVEZ LE CARNET DE RECETTES COLLABORATIF DU
DÉFI INTER-ÉPICERIES : Disponible le Bocal et le
Drive Andès

FICHE PRATIQUE 5

FAIRE ENTENDRE LA VOIX
DES PERSONNES ACCUEILLIES

✓ COMMENT RECUEILLIR ET PRENDRE EN COMPTE
LA PAROLE DES PERSONNES ACCUEILLIES ?

Cette fiche partage des outils et exemples pour aller vers la mise en place d'espaces et de temps de parole, qui permettent aux personnes accueillies de s'exprimer et d'être entendues.

Être à l'écoute, prendre en compte l'expérience et le savoir des personnes accueillies, c'est améliorer :

LA PLACE DES PERSONNES

✓ Affirmer sa parole et se sentir écouté c'est pouvoir se positionner, proposer, se projeter, et donc exister socialement.

LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS

✓ Proposer des modes de fonctionnement et d'organisation davantage adaptés et compréhensibles aux personnes accueillies.

1 QUAND LA PAROLE TROUVE SA PLACE

Toute organisation entraîne des freins implicites à l'expression libre. Avant de proposer des outils, voici quelques pistes pour **favoriser la parole**.

AVANT

- ✓ **Sensibiliser** les équipes à accueillir et respecter cette parole.
- ✓ **Diversifier** les modes de recueil, individuels et collectifs, et proposer des espaces et temps dédiés.
- ✓ **Préciser** et communiquer le niveau de prise en compte et sa finalité : consultation, concertation, co-décision...

PENDANT

- ✓ **Rassurer** en garantissant la confidentialité des propos recueillis (si c'est le cas).
- ✓ **Expliquer** clairement que toute expression ne mène pas forcément à une action concrète, mais qu'elle enrichit les réflexions et les décisions.
- ✓ **Adopter une communication claire et accessible**, afin de lever les barrières de langue et de compréhension (définir les termes, éviter le jargon technique et les acronymes, simplifier les documents...). **RETROUVER LES RÈGLES POUR UNE INFORMATION FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE... FALC**

APRÈS

- ✓ **Faire des retours et bilans** des actions mises en place, grâce aux contributions.
- Le cas échéant, préciser pourquoi certaines propositions n'ont pas été retenues.



À NOTER

La parole individuelle se libère particulièrement lors des moments informels et en privé – pendant l'accueil, les activités ou à la fin de l'accès à l'épicerie - et par le choix judicieux de la personne qui recueille la parole - selon son statut, son ancienneté, sa proximité avec les personnes accueillies.

zoom sur

UN PEU DE THÉORIE :

L'EXPÉRIENCE & LE SAVOIR EXPÉRIENTIEL

Le **savoir expérientiel**, c'est l'ensemble des connaissances et compétences construites et acquises à partir **des expériences vécues** par les personnes concernées.

LES EXPÉRIENCES VÉCUES



LE SAVOIR EXPÉRIENTIEL

S'intéresser à **l'expérience vécue** des personnes concernées, c'est prendre en compte :

... LES AVIS,
RESSSENTIS,
PERCEPTIONS,
IDÉES D'AMÉLIORATION
DES PERSONNES
CONCERNÉES

... LEURS BESOINS
& ATTENTES,
CE QUI EST
IMPORTANT POUR
ELLES, LEUR USAGE
DES SERVICES
PROPOSÉS

... LE VÉCU
DES FAITS

S'intéresser **au savoir expérientiel**, c'est prendre en compte les savoirs acquis par la réflexion sur l'expérience des personnes concernées. On parle de **croisement des savoirs**¹ lorsque l'on lie et confronte ce savoir aux savoirs professionnels et académiques :

SAVOIR
EXPÉRIENTIEL
DES PERSONNES
CONCERNÉES

SAVOIR
EXPÉRIENTIEL
DES PROFESSIONNELS

SAVOIRS
ACADÉMIQUES,
SCIENTIFIQUES
& TECHNIQUES

S'intéresser à l'expérience vécue et au savoir expérientiel des personnes accueillies dans les épiceries solidaires **c'est reconnaître, valoriser et mobiliser toutes les formes d'expression liées à leur l'expérience**, qu'il s'agisse d'un avis, d'une perception, d'une connaissance ou d'un savoir.

¹ Haute Autorité de Santé (HAS)

2 DES OUTILS AU SERVICE DE L'EXPRESSION

Les supports vont dépendre du **degré** de recueil et prise en compte de la parole (consultation, concertation, co-décision), et du **type de parole** recueillie (individuelle et/ou collective).

LES DIFFÉRENTS MOYENS OBSERVÉS DANS LES ÉPICERIES DU RÉSEAU



QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Retrouver des modèles de questionnaires sur le BOCAL d'Andès



ENTRETIEN INDIVIDUEL

À l'arrivée, pendant et/ou à la sortie de l'épicerie.



TECHNIQUES D'ANIMATIONS LUDIQUES

Système de gommettes, journal de bord collaboratif, mur des idées, boîte à idées, photolangage, théâtre forum...

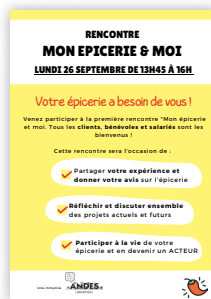


ÉCHANGES INFORMELS



GROUPES DE TRAVAIL, COMITÉS, RENCONTRES

Retrouvez un déroulé de rencontre annuelle
EXEMPLE_ « DÉROULÉ DE LA RENCONTRE ANNUELLE DES FAMILLES BÉNÉFICIAIRES »
_ CCAS DE COULAINES _ ANDÈS_



À NOTER

Les questionnaires suscitent une forme de lassitude. Si vous avez le temps, **privilégiez des approches plus informelles ou ludiques**, par l'échange direct avec les personnes, et autour de temps conviviaux (repas, goûter, rencontre) – plutôt que des réunions davantage cadrées.

L'EXEMPLE Inspirant

Pour faire évoluer l'épicerie, on essaie d'être à l'écoute, **avec beaucoup de discussions informelles** : en caisse, en buvant un café.

En 2024, nous avons également fait **une animation lors des temps de vente avec un système de roues**, qui était un prétexte pour échanger sur ce que les personnes accueillies souhaitent avoir comme atelier. Mais au lieu de demander de but en blanc ce qu'elles veulent, nous avons utilisé une roue que les participants faisaient tourner pour répondre à une question ouverte, comme : "Qu'est-ce qui vous rend heureux ?" ou "Qu'aimez-vous faire dans la vie ?"...

Et alors qu'on se disait que ça serait bien de travailler sur la gestion budgétaire, les économies d'énergie, pour eux ce n'était surtout pas ça. **Ce qu'ils voulaient c'était sortir des soucis du quotidien et pouvoir s'offrir des moments qui font plaisir** avant tout, par exemple de la sophrologie, de l'esthétique... **Ces retours ont déclenché le programme actuel autour du soin, qui est une réussite.**

Véronique LEGENDRE
Directrice du CCAS,
ÉPICERIE SOCIALE ET SOLIDAIRE
(Gradignan, 33)



Les épiceries La Pioche et Les Quatre Saisons ont donné la parole aux adhérents de leurs épiceries, **pour mettre en place de nouveaux critères d'accès**, plus inclusifs et adaptés.

À travers une série d'ateliers, ils ont travaillé ensemble à la définition d'un budget de référence qui permet de couvrir tous les besoins, aussi bien essentiels que les loisirs.

3. Définition des items, non sous forme monétaire afin d'éviter un biais de représentation des niveaux de prix, de chaque poste de dépenses avec les adhérents.

4. Monétarisation des items pour traduire la liste des biens et services en termes monétaires.

Cette méthode a permis de prendre en compte les choix de vie personnels des adhérents et de coller au plus près à leurs réalités.

Chaque atelier s'est déroulé en 4 temps :

1. Mobilisation et transmission des informations aux adhérents lors d'une phase préparatoire.
2. Présentation du budget minimum adéquat, du cadre ainsi que du déroulé de l'atelier.

Épiceries LA PIOCHE & LES QUATRE SAISONS
(Haubourdin, 59)



POUR ALLER + LOIN

GRILLE DE RÉFLEXION _ « MONTER UN PROJET PARTICIPATIF DANS UNE ÉPICERIE SOLIDAIRE » _ ANDÈS_

GUIDE _ « PRÉPARER UN PROJET PARTICIPATIF » _ GRAINE GUYANE_

LIVRET _ « RÉUSSIR LA PARTICIPATION DE TOUTES ET TOUS » _ ATD QUART MONDE_

3 MONTER UN PROJET PARTICIPATIF



Avoir l'engagement de la « hiérarchie » et des soutiens au projet, pour avoir les moyens nécessaires de le mener.



Identifier les participants à associer et leurs rôles.

> Favoriser la mixité des publics : éviter de réduire les « bénéficiaires » à ce statut, même si des temps entre pairs peuvent être à certains moments pertinents.

> Veiller à ce que les participants ne soient pas cantonnés au seul rôle de retour d'expérience et d'avis, mais aussi comme force de proposition et de changement.



Clarifier et rappeler le cadre, les étapes du projet et ce qu'on attend des participants.



Mobiliser les participants et maintenir la mobilisation

> S'appuyer sur un noyau de personnes actives qui va pouvoir être un relais, initier, donner envie.

> Travailler en petits groupes, avec des techniques d'animation pour faciliter l'émergence d'une parole collective.

> Amener un sujet, et non imposer des solutions toutes faites, et encourager l'appropriation du sujet.



Communiquer, restituer, valoriser, et toujours cultiver la convivialité !

L'EXEMPLE Inspirant



LE PROJET « MIXITÉ » EN HAUTS DE FRANCE

En 2022, nous avons accompagné 5 épiceries solidaires des Hauts-de-France dans leur transition vers **une épicerie mixte**, ouverte à tous. Lors de cette démarche, une attention particulière a été donnée pour **co-construire avec les personnes concernées**. L'objectif était de donner la parole aux personnes accueillies et de renforcer dans les épiceries la **dynamique de « faire avec »** les clients solidaires et bénéficiaires.

Avec l'appui de l'association Participation et Fraternité, nous avons :

> **Visité chaque épicerie (Pays d'Opale, Tourcoing, Bohain) et mobilisé les publics autour du projet** pour recueillir les ressentis, envies, idées des personnes accueillies et créer du lien à travers des animations participatives.

> **Créé un groupe de travail "Ressources" dans chacune des trois épiceries**, réunissant les personnes accueillies volontaires.

> **Animé une journée collective inter-épiceries avec les trois groupes ressources**, centrée sur la parole des personnes accueillies.

Cette expérimentation a démontré que **la participation réelle** nécessite :

> Une volonté forte par le haut (des équipes et de la direction).

> Des conditions concrètes sur le terrain : du temps, des ressources humaines avec notamment la présence d'une personne dédiée pour animer la démarche.

> Des transformations réelles des pratiques et représentations sur la participation.

Alexane DIAS DE SOUSA

Animatrice réseau
Hauts-De-France
Andès



L'EXEMPLE Inspirant



CRÉATION DE L'ÉPICERIE DES FOYERS JEUNES TRAVAILLEURS (FJT) DE MONTPELLIER

Avant l'épicerie, nous proposons des petits marchés à prix libres à la résidence. Comme ils fonctionnaient bien et que nous disposions d'un local inutilisé, l'idée d'une épicerie solidaire a germé. **Un questionnaire a confirmé l'intérêt des jeunes résidents**, et un appel à projets a permis de lancer le projet.

Impliquer les jeunes dès le départ allait de soi : ils vivent sur place et leur participation est au cœur des valeurs des FJT. **Un comité, ouvert à tous, dédié à la création de l'épicerie** a donc été mis en place et a contribué aux choix de l'aménagement, des produits et de l'organisation de l'épicerie. En participant au comité, les jeunes se sont sentis davantage impliqués dans ce projet. Ils ont relayé les infos sur l'ouverture de l'épicerie auprès de leurs voisins, accompagné les nouveaux dans le lieu, et contribué activement à la mise en place et à l'ouverture de l'épicerie.

Ce comité de pilotage a perduré après l'ouverture de l'épicerie et se réunit tous les trois mois. L'objectif est d'**informer les résidents et de les associer** aux décisions liées au fonctionnement (jours d'ouverture, budget, bénévolat...) et aux choix des produits et ateliers proposés.

Les résidents peuvent s'inscrire à ce comité, sans engagement. Chaque réunion est préparée avec un ordre du jour diffusé en amont, et avec toujours de quoi manger. Un temps d'échange libre est prévu en début de séance pour permettre aux participants d'ajouter des sujets à l'ordre du jour. Un secrétaire est désigné pour prendre des notes, et les jeunes peuvent eux-mêmes faire le compte rendu, tandis que des photos sont prises pour valoriser et communiquer sur les rencontres.

C'est un travail de longue haleine pour faire prendre conscience aux jeunes qu'on a besoin d'eux, et qu'ils ont un vrai rôle à jouer, avec cette difficulté du turn-over des résidents.

Audrey CHANAS

Responsable résidence
Habitat Jeunes
& de l'épicerie EPI JEUNE
(Montpellier, 34)



POUR ALLER + LOIN

LIVRET « BOÎTE À OUTILS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE »

LIVRET « DES OUTILS D'ANIMATION POUR METTRE EN ŒUVRE LA PARTICIPATION »

KIT D'ANIMATION « DÉBATTE DE NOTRE ENVIRONNEMENT ALIMENTAIRE ET SE MOBILISER AVEC LES PERSONNES CONCERNÉES », SECOURS CATHOLIQUE, ACTION CONTRE LA FAIM, RÉSEAU ACTION CLIMAT

FICHE PRATIQUE 6 LE BÉNÉVOLAT OUVERT À TOUS

✔ COMMENT MOBILISER ET ACCOMPAGNER
LES BÉNÉVOLES ACCUEILLIES DANS UNE ÉPICERIE
SOLIDAIRE ?

Les bénévoles occupent une place essentielle au sein des épiceries solidaires.

Le **bénévolat ouvert à tous**, permet à chacun – y compris aux personnes en situation de handicap, de précarité ou d'exil – de s'engager librement dans les épiceries solidaires, en levant les obstacles et en réunissant **les conditions favorables** à leur participation.



Les conseils d'accompagnement et de mobilisation proposés dans cette fiche s'appliquent globalement à l'ensemble des bénévoles, qu'ils soient des personnes accueillies ou non.

1 PRÉPARER LA MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

Avant tout, il s'agit de poser **un cadre clair et connu de tous** concernant le bénévolat à tous, pour éviter les potentielles situations de malentendu ou de frustration :



Prendre le temps, en équipe, de réfléchir et d'échanger sur les raisons d'ouvrir le bénévolat à tous.

LA FICHE 2 "DÉFINIR SA DÉMARCHE DE PARTICIPATION"



Définir les rôles et le cadre d'intervention des bénévoles par une charte du bénévolat et une fiche mission : bénévolat ponctuel ou régulier, type de missions, degré de responsabilité, accompagnement...



Diversifier les missions et ne pas les réserver aux seules missions perçues comme "ingrètes" ou avec peu de responsabilité (ménage, rangement...).



À NOTER

Les exigences de **confidentialité** et d'**égalité** de traitement constituent un frein pour certaines épiceries à ouvrir le bénévolat aux personnes accueillies. Pour y répondre, il est justement nécessaire d'instituer un **cadre clair, connu et applicable** à tout le monde.

COMMENT FAVORISER CE BASCULEMENT VERS LE BÉNÉVOLAT ?



EXEMPLES DE MISSION DE BÉNÉVOLAT :

accueil, vente, jardinage, rédaction de la communication, création et animation d'ateliers, collecte, glanage, tri, organisation d'événements, participation à des groupes de travail, soutien à d'autres missions de la structure (ressourcerie, vesti-boutique...), à la gouvernance.

2 ACCOMPAGNER LES BÉNÉVOLES DANS LEUR ENGAGEMENT

L'accompagnement des bénévoles ne s'arrête pas à la signature de la charte, il consiste à les soutenir et à les mobiliser tout au long de leur parcours.

LE PARCOURS DU BÉNÉVOLAT



Former et effectuer régulièrement des échanges avec les bénévoles pour avoir leurs retours, leurs besoins, leurs questionnements.

ACCOMPAGNER

PRÉPARER L'ACCUEIL

Entretien individuel, transmission d'informations, immersion dans une mission, système de parrainage ou de binôme.



CONCLURE LA MISSION, LA SORTIE DE L'ÉPICERIE :

Accompagner la phase de désimplication pour remercier les personnes de leur engagement, et analyser les pistes d'améliorations en recueillant leurs suggestions.



VALORISER

Célébrer et valoriser les réussites individuelles et collectives.

VOIR LA FICHE 8 « VALORISER LA PARTICIPATION »



À NOTER

Beaucoup de bénévoles au sein des épiceries sont d'**anciennes personnes accueillies** : proposer aux personnes de rester bénévole, ou de le devenir, même après leur sortie de l'épicerie !

NE PAS METTRE EN DIFFICULTÉ LES BÉNÉVOLES SUR LES MISSIONS QUI LEUR SONT CONFIEES

➤ **Respecter le rythme de chacun, et laisser la personne choisir son degré d'investissement** : commencer par des missions simples et progresser graduellement si besoin, positionner les personnes sur des sujets qu'ils maîtrisent et se sentent à l'aise, ne pas les sur-solliciter.

➤ **Lever les obstacles matériels et professionnels** : horaires adaptés, bénévolat ponctuel, prise en charge des transports ou les frais éventuels liés à la mission...

➤ **Transmettre les informations nécessaires, former et accompagner** la montée en compétences.

PENSER L'INTÉGRATION DANS L'ÉQUIPE

➤ **Identifier un ou plusieurs référents** au sein des équipes pour animer l'équipe de bénévoles.

➤ **Éviter de faire des différences** entre bénévoles bénéficiaires et bénévoles non bénéficiaires. Le premier risque du bénévolat ouvert à tous est bien celui de stigmatiser !

➤ **Favoriser le lien social** par des temps conviviaux, des groupes de discussions numériques, des temps forts annuels dédiés, afin d'éviter l'entre soi et de souder le groupe.

L'EXEMPLE InspiRant



« Nous avons ouvert notre épicerie au **bénévolat adapté** pour les personnes en situation de handicap. Un foyer d'accueil occupationnel, qui propose des missions de bénévolat aux personnes accompagnées, nous a sollicités pour envisager leur participation au sein de notre structure. Nous avons établi **une convention** précisant les critères et les modalités de bénévolat afin de formaliser un cadre adapté, à la fois aux personnes concernées et au fonctionnement de l'épicerie.

Depuis, chaque mardi, des bénévoles viennent nous prêter main-forte pour le tri des fruits et légumes, **accompagnés** d'un éducateur et du magasinier, après un petit **temps de formation**.

Les retours sont très positifs : cette expérience leur permet de s'intégrer dans un environnement valorisant, de créer du lien, et selon leurs envies et capacités, de gagner en autonomie dans les missions confiées. »

Anaïs LABBE

Responsable de l'Épicerie Solidaire
ENSEMBLE (Villeneuve d'Ornon, 33)



À ÉCOUTER :

« LA MINUTE DES BÉNÉVOLES, ÉP.8 : PATRICIA, UNE ACCUEILLIE DEVENUE BÉNÉVOLE DANS UNE ÉPICERIE », RADIO COOP ALIM »

Pour aller + loin

MODÈLE DE CHARTE DU BÉNÉVOLAT, ANDÈS

FICHE MISSION « DEVENIR BÉNÉVOLE DANS UNE ÉPICERIE SOLIDAIRE », ANDÈS

LIVRET D'ACCUEIL DES BÉNÉVOLES, EPICERIE EPIREUIL

TABLEAU RÉFLEXIF « CADRER SON BESOIN ET DÉFINIR UNE STRATÉGIE DE RECRUTEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉVOLES », EMMAÛS CONNECT

FICHE PRATIQUE 7 LA GOUVERNANCE INCLUSIVE

✓ COMMENT ASSOCIER LES PERSONNES ACCUEILLIES AU SEIN DE LA GOUVERNANCE DES ÉPICERIES SOLIDAIRES ?

Cette fiche partage des exemples d'instances participatives et inclusives, mais aussi des conseils pour adapter leurs cadres et pratiques pour que chacun puisse comprendre, s'exprimer, contribuer et trouver sa place.

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE INCLUSIVE ?

La gouvernance désigne les règles et les pratiques qui définissent la manière dont les acteurs concernés participent à la concertation, la délibération et la prise de décision qui orientent les actions d'une structure. Le type de gouvernance détermine donc la façon dont le pouvoir et les responsabilités sont répartis et exercés.

Dans une épicerie solidaire qui cherche à faire **vivre son projet collectif avec toutes les parties prenantes**, il est important de choisir un mode de gouvernance adapté.

L'OBJECTIF

Réduire les écarts entre ce que l'épicerie solidaire propose et les attentes et besoins des personnes, en s'appuyant sur leurs **expériences et savoirs** pour orienter les actions et valider les décisions.

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE INCLUSIVE* DANS UNE ÉPICERIE ?

Une gouvernance inclusive consiste à associer pleinement l'ensemble des acteurs concernés de l'épicerie : bénévoles, salariés, personnes accueillies...

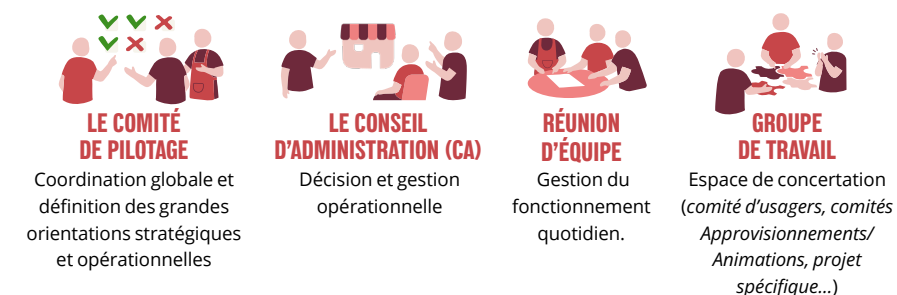
Elle vise particulièrement à donner une place à ceux qui sont habituellement peu ou pas représentés et entendus, en y adaptant ses cadres.

*Le concept d'inclusion s'est imposé dans les années 2000, en opposition à celui de "l'intégration". Alors que dans le concept d'intégration c'est à l'individu de s'adapter au groupe/structure, dans l'inclusion c'est le groupe/structure qui s'adapte à l'individu en levant les obstacles à l'accessibilité.

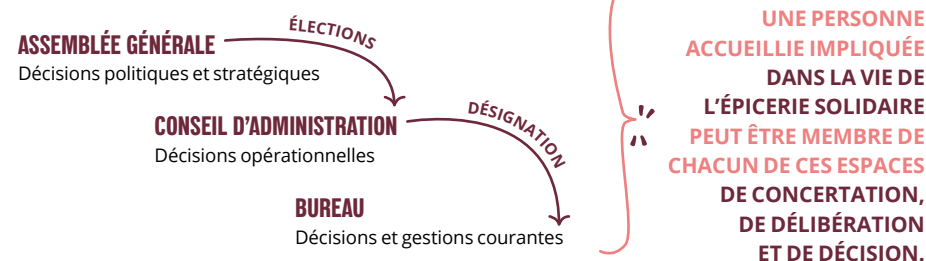
1 PAYSAGE DE LA GOUVERNANCE DES ÉPICERIES SOLIDAIRES

L'ouverture de la gouvernance aux personnes accueillies reste encore peu développée, tant dans les épiceries solidaires que, plus globalement, dans les structures de solidarité. Et pour cause : la mise en œuvre de ce type de gouvernance demande **du temps, des ressources**, et **de faire évoluer les rôles de chacun**.

ESPACES TYPES DE GOUVERNANCE D'UNE ÉPICERIE SOLIDAIRE



ORGANISATION TYPE D'UNE ÉPICERIE ASSOCIATIVE



zoom sur

LE COMITÉ « USAGERS » DES ÉPICERIES

Le comité "usagers" est une instance de participation présente dans certaines épiceries gérées par des CCAS/CIAS, qui regroupe généralement des agents et élus du CCAS, des personnes accueillies et des bénévoles. Il est à la fois :



Un lieu de co-construction : pour identifier les besoins prioritaires, réaliser des diagnostics et faire des propositions d'axes d'amélioration de l'épicerie.



Un lieu de suivi sur les actions et l'évolution de l'épicerie.

L'EXEMPLE Inspirant

UNE COMMISSION DES TROIS COLLÈGES ET UN PÔLE ANIMATION À L'ÉPICERIE SOCIALE DE QUIMPERLÉ

À l'épicerie de Quimperlé, nous avons une commission qui se compose de 3 groupes : **représentant d'usagers, représentant des bénévoles et représentants du Conseil d'Administration**. Plusieurs fois dans l'année, les membres des 3 collèges se réunissent pour échanger et identifier les besoins et solutions à apporter, **qui seront présentés et votés en Conseil d'Administration**, comme la création de paniers solidaires, l'évolution de la participation des usagers, l'organisation des fêtes de fin d'année...

MON PARCOURS DE PARTICIPATION

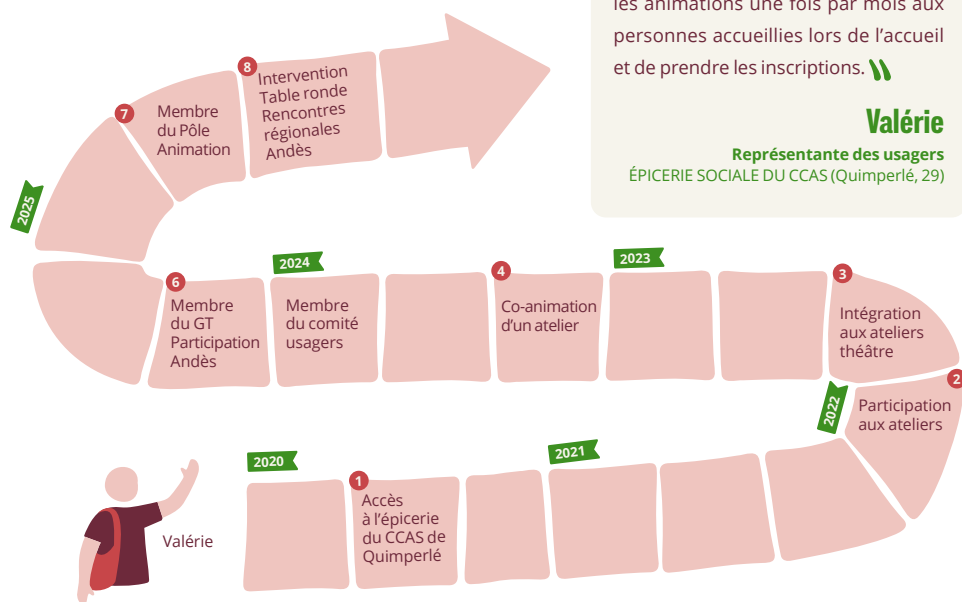
La participation est à concevoir comme un parcours, avec plusieurs temporalités et **ajustable en fonction de chacun**.

Mon rôle en tant que représentante des usagers est l'écoute, la transmission d'informations et des besoins des usagers, et de faire le lien entre les gestionnaires de l'épicerie et les usagers. Mes compétences peuvent ainsi être mises en valeur et je peux être force de proposition.

Il y a également un **pôle animation** dont je fais partie, avec la responsable de l'épicerie, une élue de la mairie et un autre bénévole usager, pour **décider et valider ensemble le programme**. Je m'occupe également de présenter les animations une fois par mois aux personnes accueillies lors de l'accueil et de prendre les inscriptions.

Valérie

Représentante des usagers
ÉPICERIE SOCIALE DU CCAS (Quimperlé, 29)



Pour aller + loin

FICHE DESCRIPTIVE _"FONCTIONNEMENT DES 3 COLLÈGES DE L'ÉPICERIE DE QUIMPERLÉ"_

FICHE DESCRIPTIVE _"COMITÉ DES USAGERS DU CCAS DE REIMS"_ UNNCAS

2 ADAPTER SES MODES DE GOUVERNANCE

L'exigence d'inclusivité conduit à renforcer la capacité de la structure à accueillir et mobiliser les personnes accueillies qui le souhaiteraient.

EN PRATIQUE

Une gouvernance inclusive se traduit notamment par :



DES ESPACES

pour échanger, construire et décider ensemble.



UNE VIGILANCE

sur les **freins et leviers à la participation** (éléments de langage, temps, compétences, accessibilité ...)

LES LEVIERS DE LA PARTICIPATION A LA GOUVERNANCE



POUR LES PERSONNES CONCERNÉES

- ✓ **Détailler les missions et devoirs** qui en découlent : participer aux réunions et groupes de travail, transmettre les informations, lire les comptes-rendus à la suite des réunions, etc.
 - ✓ Proposer de s'impliquer dans la gouvernance aux personnes qui sont **déjà impliquées** dans l'épicerie et/ou ont eu une expérience similaire.
 - ✓ Tenir compte des fragilités et adapter les modalités d'engagement.
- ASTUCE** : commencer par un mandat court pour ne pas démotiver la personne et rassurer, et proposer de rester engagée après la fin d'accès à l'épicerie.

- ✓ **Outiller** la personne pour qu'elle ait tous les moyens de réaliser sa mission : matériel, frais de déplacements et de repas, préparation individuelle et collective des sujets (transmission d'information, envoyer les documents en amont...), formations afin de monter en compétences (prise de parole, utilisation des outils informatiques, rédaction de comptes-rendus...).
- ✓ Faire des **points réguliers** avec la personne afin de s'assurer qu'elle se sente à l'aise dans l'exercice de ses missions.
- ✓ Valoriser et mobiliser **les parcours et les compétences** (capacité à représenter les autres, l'expérience du vécu et celle de la participation) et **rendre visibles les effets** concrets de leur participation.



POUR L'ORGANISATION

- ✓ Se mettre d'accord et expliquer les enjeux et objectifs d'ouvrir la gouvernance aux personnes accueillies.
- ✓ Mettre en place un **cadre clair mais souple** : définir les rôles (facilitateur, gardien du temps, scribe, observateur...), les règles, les responsabilités, les modalités d'élection, de mandat et de statut de chacun, qui peuvent se matérialiser par une charte de gouvernance.
- ✓ Prévoir **des ressources humaines et matérielles** : missions intégrées dans les postes, soutien logistique (transport, repas, matériel numérique).
- ✓ Mettre en place **une organisation par projet** : développer des projets distincts « à taille humaine ».
- ✓ **Adapter et varier les méthodes d'animation** : les formats, les rythmes pour favoriser la prise de parole de tous (petits groupes, animations ludiques, temps entre pairs).
- ✓ Adopter une **communication accessible** : éviter le jargon, les acronymes, prendre en compte la fracture numérique, simplifier les documents.



La Parole au Terrain



Il y a une dizaine d'années, je me suis retrouvée dans une situation difficile qui m'a conduite, après trois tentatives infructueuses, à pousser la porte de l'épicerie tant la démarche m'était difficile. L'accueil a été si chaleureux que sitôt sortie de la précarité, j'ai eu envie de **m'impliquer en tant que bénévole** et de rejoindre ainsi une équipe qui me paraissait œuvrer dans la bonne humeur et le respect des autres.

Très vite, je me suis présentée aux élections de nouveaux membres du bureau, élue, j'ai endossé le poste de **secrétaire**, pour notamment mettre mes compétences en bureautique à profit. Puis, on m'a proposé de prendre la **présidence de l'association**, un rôle que j'ai occupé pendant sept ans. Ce fut une expérience gratifiante, pesante parfois mais tellement passionnante. Au fur et à mesure, on se sent légitime à organiser, animer des réunions, prendre des décisions...

Ce que je retiens pour favoriser l'implication de toute personne dans l'épicerie, c'est l'importance de permettre à chacun d'apporter ce qu'il peut et ce qu'il veut, dans **un cadre bienveillant**.

Et surtout, de **ne pas faire de distinction** entre les bénévoles et les personnes accueillies. On se connaît, on échange, on construit ensemble, grâce à ce lieu agréable et des actions conviviales comme les repas partagés, les collectes, les vide-greniers et bien d'autres manifestations. C'est du travail, mais ça fédère !

Cette volonté d'inclusion va jusqu'à la gouvernance, inscrite dans **les statuts de l'association** : elle dispose d'un collège d'adhérents avec des adhérents accompagnés (personnes accueillies) et des adhérents bénévoles et son conseil d'administration comprend 2 adhérents accompagnés dans ses membres.

Tout ce petit monde ne fonctionne que grâce à l'absence de jugement et à l'accueil des compétences car nous en avons tous, l'important est de ne pas les ignorer. //

Béatrice
Ancienne présidente
de l'Épicerie Solidaire BRÉVINOISE
(Saint Brevin, 44)



La Parole au Terrain



Arrivée à l'épicerie, j'ai été très bien accueillie. Puis de bouche à oreille, j'ai entendu qu'ils cherchaient des bénévoles, ce qui m'intéressait. Au fur et à mesure, j'ai pris des responsabilités, comme dans la coordination du projet de confitures solidaires.

Cette implication m'a permis de reprendre confiance en moi, d'apprendre et d'être valorisée. Et ça m'a aussi motivée à m'impliquer au-delà de l'épicerie, comme un effet de levier. Et de mon côté, j'apporte mon énergie et mon temps à un projet qui me tient à cœur. //

On m'a ensuite proposé de rejoindre **le Conseil d'Administration (CA)** de l'association, où j'ai été élue, qui se réunit tous les trois mois. La directrice de l'Association m'a expliqué le fonctionnement, les missions et les rôles de chacun, les sujets pouvant être soumis au vote, etc. Ça se prépare. C'est un poste à responsabilité ou on a **un vrai pouvoir de proposition et de décision**.

Corinne CASTEL
Bénévole bénéficiaire
Épicerie EPIREUIL
(Val de Reuil, 27)



POUR ALLER + LOIN

LIVRET _ INCLUSION ET FAIRE ENSEMBLE _ « BÉNÉVOLAT ET GOUVERNANCE » _ P.18 À 23
_ COLLECTIF INCLUSION ET FAIRE ENSEMBLE _

OUTIL _ « L'INCLUSICORE » : UN INDICATEUR POUR MESURER LE DEGRÉ D'INCLUSIVITÉ
DE VOTRE ASSOCIATION, LE MOUVEMENT ASSOCIATIF _

FICHE PRATIQUE 8

VALORISER LA PARTICIPATION

✓ COMMENT VALORISER L'ENGAGEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES QUI S'IMPLIQUENT À L'ÉPICERIE ?

Une des conditions importantes à la participation réside dans la capacité à **valoriser l'engagement de ceux qui s'impliquent**, mais aussi de ceux qui font vivre cette dynamique de participation.

La valorisation des personnes qui s'impliquent à l'épicerie passe par le fait de reconnaître et apprécier leur participation à travers :



Leur reconnaissance PERSONNELLE, par le sentiment d'utilité, de contribution, de "redonner ce qu'on a reçu".



La reconnaissance SOCIALE : exprimée par les proches, les personnes accueillies ou les membres de l'équipe.



1 DES PERSONNES IMPLIQUÉES, DES PARCOURS VALORISÉS

Au sein des épiceries solidaires, la valorisation des personnes impliquées peut prendre différentes formes :



REMERCIER
cela peut sembler évident, mais un merci sincère, adressé directement à la personne, ça touche !



SOULIGNER L'IMPORTANCE DU RÔLE DE CHACUN
rappeler leur contribution au projet de l'épicerie individuellement et/ou collectivement, et célébrer les réussites.



FAIRE CONFIANCE
déléguer des responsabilités...



LES INVITER À DES ÉVÉNEMENTS
gratifiants, comme dans une rencontre régionale Andès.



ORGANISER DES TEMPS CONVIVIAUX
repas collectifs, pots, fêtes...



METTRE EN LUMIÈRE LES COMPÉTENCES ET SAVOIRS
mobilisés et développés



DONNER LA PAROLE ET VALORISER LEUR ENGAGEMENT
portraits de bénévoles, témoignages écrits/filmés...



À NOTER

Le **permis citoyen** est une subvention accordée par certaines collectivités territoriales, pour aider à financer le permis de conduire pour les jeunes bénévoles ou en service civique.

La Parole au terrain

LE DOCUMENTAIRE "PAROLES D'ÉPICERIES"

Amélie Boissel, ancienne animatrice réseau Andès, a réalisé **un documentaire** mettant en lumière 3 épiceries solidaires de la région Grand Est : l'Echoppe solidaire à Dettwiller (67), la Fraternelle à Gundershoffen (67) et les Comptoirs à Joinville (52).

Les équipes et personnes accueillies se sont prêtés au jeu de l'interview pour partager leur **expérience**, leur **parcours** et leur **engagement** au sein de ces lieux. Une façon de **valoriser et donner la parole à ceux qui font vivre les épiceries au quotidien**.



Découvrez le documentaire gratuitement sur la chaîne Youtube d'Andès :

DOCUMENTAIRE_ « LES ÉPICERIES SOLIDAIRES DU GRAND EST » _ ANDÈS

2 DU BÉNÉVOLAT À LA VALORISATION PROFESSIONNELLE

Un bénévole met à disposition non seulement une partie de son temps, mais aussi de ses compétences, qui peuvent se développer tout au long de son engagement. L'enjeu est alors de **reconnaître et valoriser** ces acquis afin que la participation dans l'épicerie solidaire devienne une opportunité supplémentaire pour les personnes accueillies.

Les outils suivants sont des ressources pour les personnes qui souhaitent **mobiliser leurs expériences de bénévolat dans une épicerie solidaire, à des fins professionnelles** : CV, réorientation professionnelle et recherche d'emploi, accès à une formation ou validation des acquis de l'expérience (VAE)...



L'ATTESTATION DE BÉNÉVOLAT

L'attestation de bénévolat délivrée par l'épicerie solidaire permet de valoriser le bénévolat à des fins professionnelles et administratives. Elle peut inclure le nombre d'heures effectuées, les missions réalisées, les compétences acquises ou encore les formations suivies par le bénévole.

Retrouvez un modèle d'attestation Andès disponible pour les épiceries adhérentes sur le Bocal

MODÈLE_ « ATTESTATION DE BÉNÉVOLAT » _ ANDÈS

LE PASSEPORT BÉNÉVOLE

France Bénévolat a développé un outil qui permet la reconnaissance de l'expérience et la valorisation des compétences bénévoles : le Passeport Bénévole.

Il permet de répertorier les missions bénévoles exercées, identifier et valoriser les compétences acquises tout au long de son parcours. C'est un livret personnel, qui peut être commandé par l'épicerie, ou par le bénévole lui-même.

Commandez un passeport bénévole

LIEN WEB_ «COMMANDEZ UN PASSEPORT BÉNÉVOLE» _ FRANCE BÉNÉVOLAT

LE COMPTE D'ENGAGEMENT CITOYEN (CEC)

Le compte d'engagement citoyen est un dispositif de l'État destiné à reconnaître et valoriser l'engagement bénévole de responsables associatifs très investis. Il permet, sous conditions, de bénéficier de droits à formation supplémentaires, crédités sur son compte personnel de formation.

Consultez la plaquette de présentation

PLAQUETTE_ « LE COMPTE D'ENGAGEMENT CITOYEN » _ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

CONCLUSION & REMERCIEMENTS

Nous espérons que ce guide vous apportera des éléments de réflexion et des pistes concrètes pour soutenir et faire évoluer **vos représentations et pratiques** afin de faire le plus possible **avec** les personnes accueillies, et non simplement **pour** elles.

Ce guide n'est pas une fin en soi : il se veut un **support vivant**, pour susciter des échanges et des expérimentations. La participation est une **démarche de long terme**, qui se construit pas à pas, et que nous devons soutenir et diffuser continuellement, dans nos dynamiques de réseau et dans les projets que nous portons.

Nous remercions toutes les personnes qui ont témoigné et contribué à ce guide.

Un remerciement particulier à l'épicerie solidaire Brévineoise (44), Epireuil (27), La P'tite Episol (78), La Bouff'et D'air (86), le CCAS de Quimperlé (29), de Gradignan (33), du CCAS de La Rochelle (17), Le Petit marché (76), Agoraé de Brest (29), Epi Pays d'Opale (62), Lou Mercat Mosaïque (81), Ateliers des solidarités (34), La boussole Médoc (33), Solid'actes (06) et Les Oliviers (974) qui ont participé activement **à la réflexion, à la construction et à la rédaction de ce guide.**

Enfin, nous remercions le **programme national « Mieux Manger pour tous »** qui a impulsé cette démarche participative, et la **fondation Bel** dont le soutien a permis la mise en page et l'illustration de ce guide.

Si vous êtes membres
du réseau Andès,
les animateurs régionaux
peuvent répondre
à vos questions.

**RÉFÉRENT NATIONAL
SUR CE SUJET :**

**JEAN-PHILIPPE
GREAUD,**

Animateur Andès
Pays de la Loire
& Bretagne

0615633253

jp.greaud@andes-france.com





RESTONS CONNECTÉS !

andes-france.com
contact@andes-france.com



102C rue Amelot
75011 Paris

MERCI À NOS PARTENAIRES