

VAJ

CENTRE COMMUNAL  
ACTION SOCIALE

# LIVRET D'ACCUEIL DU BÉNÉVOLE À L'ÉPICERIE SOCIALE



LAV



Madame, Monsieur,  
Chers bénévoles,

Pour une ville harmonieuse, dans laquelle chacun trouve sa place et se sente bien, nous portons la même attention à tous les Lavalloises et les Lavallois. Nous voulons offrir à tous des conditions de vie équivalentes, c'est pourquoi nous accompagnons celles et ceux qui sont touchés par des difficultés de la vie telles que le chômage et la précarité, et que nous mettons tout en œuvre pour être auprès des personnes les plus fragilisées.

Tous les acteurs de l'épicerie sociale de Laval s'y emploient et vous, bénévoles, participez pleinement à cet élan collectif. Au près des agents, vous œuvrez jour après jour pour aider les familles en difficulté et les personnes isolées. Au-delà du renfort que vous apportez aux équipes de professionnels, c'est bien votre présence, votre écoute et votre soutien auprès des bénéficiaires que nous souhaitons ici saluer. Quiconque a un jour franchi la porte de l'Épicerie sociale connaît l'atmosphère chaleureuse et réconfortante qui y règne. Au-delà des services que nous pouvons offrir, ce sont aussi vos sourires et votre bonne humeur que l'on vient trouver chez Coup de pouce.

Car nous sommes conscients que nous poursuivons les mêmes objectifs de solidarité et de respect de la dignité des personnes et de leur autonomie : offrir à tous une qualité de vie égale pour une société plus juste. Mais nous savons aussi que nous ne pouvons pas y parvenir sans vous, bénévoles et associations.

Alors merci à toutes et à tous pour votre engagement au quotidien.

**François ZOCCHETTO**  
Sénateur-maire  
Président du CCAS

**Gwendoline GALOU**  
Adjointe au maire  
Vice-présidente du CCAS

## QU'EST-CE QUE L'ÉPICERIE SOCIALE «COUP DE POUCE»?



Le Centre communal d'action sociale (CCAS) est présidé par le Maire de Laval. Ses missions consistent à mettre en œuvre la politique sociale et médico-sociale de la Ville. À ce titre, le CCAS a souhaité développer une épicerie sociale.

Cette épicerie, qui s'inscrit dans une démarche d'insertion sociale et/ou professionnelle, permet d'acheter des produits alimentaires, d'hygiène et d'entretien. Une participation financière de 10% du montant total des achats réalisés est demandée aux bénéficiaires.

Ils sont également tenus de mener en parallèle tout type de démarches permettant de favoriser leur insertion.

En apportant cette aide de qualité aux Lavallois, l'épicerie sociale assure également la cohérence des interventions dans le domaine alimentaire, en veillant à la coordination des actions des différents partenaires sociaux, en fonction de leurs champs d'intervention.

En plus de la réflexion globale sur l'aide alimentaire menée par l'ensemble des acteurs, l'épicerie sociale veille à garantir aux usagers une variété de produits leur permettant d'exercer des choix quant à leurs modes de consommation.



## QUI SONT LES PARTENAIRES DE L'ÉPICERIE SOCIALE ?

Le CCAS travaille en partenariat étroit avec les antennes solidarité du Conseil départemental de la Mayenne.



Des associations s'inscrivent également dans le projet «Coup de pouce» :

- ▷ l'association nationale de développement des épiceries solidaires (ANDES),
- ▷ la Banque alimentaire,
- ▷ la Croix-Rouge,
- ▷ la Société Saint-Vincent de Paul,
- ▷ les Restos du cœur,
- ▷ le Secours populaire
- ▷ ou le Secours catholique.

Certaines de ces associations fournissent une partie des produits vendus à l'épicerie sociale, l'autre partie étant à la charge du CCAS.

## QUI PEUT BÉNÉFICIER DES SERVICES DE L'ÉPICERIE SOCIALE ?

**Ce service s'adresse aux Lavallois disposant de ressources modestes.**

Pour pouvoir en bénéficier, les usagers doivent s'adresser à leur référent social qui établit un état de la situation sociale et budgétaire. Il transmet ces éléments à l'épicerie sociale, qui instruit la demande.

La décision est ensuite rendue par la commission permanente d'aides sociales facultatives. Cette commission se réunit deux fois par mois et est composée de représentants élus et associatifs du CCAS, du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) de Laval agglomération.

La décision se fonde sur le reste pour vivre du demandeur et sur son inscription dans une démarche d'insertion. La décision n'est valable que pour une période définie et la situation est réexaminée à l'issue de cette période, afin d'envisager un éventuel renouvellement.

Après avis favorable de la commission, le bénéficiaire est reçu à l'épicerie sociale afin de finaliser son inscription et de formaliser avec les professionnels ses objectifs d'insertion.



# COMMENT FONCTIONNE L'ÉPICERIE SOCIALE ?

## COMMENT SE DÉROULENT LES ACHATS À L'ÉPICERIE SOCIALE ?

Après avoir finalisé son dossier, le bénéficiaire se voit délivrer une **carte d'accès**, qu'il devra veiller à présenter à l'accueil de l'épicerie pour pouvoir bénéficier des services. Il devra également se munir d'un sac isotherme, d'une boîte à œufs et d'argent liquide.

Sur cette carte, chaque passage sera notifié, précisant la totalité des dépenses et le crédit encore disponible, les jours de passage et la période d'accès.

Il convient de préciser que, si l'épicerie veille à proposer une variété de produits et à garantir leur qualité, elle ne se substitue pas aux commerces d'alimentation et ne peut fournir que des produits de première nécessité. En ce sens, elle ne peut devenir le seul lieu d'approvisionnement pour les produits alimentaires, d'entretien et d'hygiène.



## QUELLES SONT LES AUTRES ACTIVITÉS PROPOSÉES ?

**En complément de l'épicerie, les bénéficiaires de la carte participent à au moins une activité ou un atelier, favorisant l'autonomie dans la vie quotidienne.**

Des actions collectives, contribuant à l'insertion sociale, sont proposées :

- ateliers cuisine
- cours d'alphabétisation
- actions parentalité
- activités physiques
- ateliers bien-être



Un accompagnement éducatif budgétaire peut également être proposé aux bénéficiaires rencontrant des difficultés financières liées à leurs charges quotidiennes.

# QU'EST-CE QU'ÊTRE BÉNÉVOLE À L'ÉPICERIE SOCIALE ?

L'épicerie sociale est composée d'une équipe de professionnels du CCAS et de bénévoles.

L'équipe salariée est composée de :

- une responsable conseillère en économie sociale et familiale
- une responsable de magasin
- une secrétaire
- une animatrice
- un agent administratif

## QU'EST-CE QUE L'ENGAGEMENT DU BÉNÉVOLE ?

Il n'y a pas de statut de bénévole. Être bénévole, c'est avant tout un choix, celui d'apporter librement et à titre gratuit son savoir-faire, son temps et son engagement au service des autres.



L'équipe de professionnels veille à apporter les connaissances nécessaires au bénévole pour lui permettre d'appréhender au mieux son environnement. En effet, ce dernier doit se sentir en confiance et soutenu par l'ensemble de l'équipe.

Les bénévoles sont couverts par l'assurance responsabilité civile du CCAS pour les dommages corporels et matériels qu'ils pourraient subir ou causer au cours ou à l'occasion d'actes bénévoles, accomplis dans le cadre de leurs interventions.

Le bénévole s'engage à :

- respecter les choix et convictions des bénéficiaires
- respecter les règles de fonctionnement de l'épicerie sociale
- signaler sans délai au responsable de l'épicerie sociale tout événement particulier ou comportement anormal, concernant un ou plusieurs usagers
- ne pas prendre d'initiatives contraires au projet «Coup de pouce»
- se conformer à la Charte du bénévole
- suivre les formations proposées par l'épicerie sociale et participer aux réunions de bénévoles.



Le bénévole est créateur de lien social. Il adhère aux valeurs et aux finalités du projet de l'épicerie sociale. Il favorise le développement du lien social, par l'écoute et l'accompagnement des personnes.

# QUELLES SONT LES MISSIONS DES BÉNÉVOLES ?

## LA PRÉPARATION À LA VENTE

OBJECTIF	ASSURER LA BONNE PRÉSENTATION DU MAGASIN, EN LIEN AVEC LA RESPONSABLE DU MAGASIN
TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; récupérer les denrées auprès de la Banque alimentaire</li> <li>&gt; acheter des denrées complémentaires chez les grossistes</li> <li>&gt; veiller au respect de la réglementation (dates limites de consommation, étiquetage des produits)</li> <li>&gt; mettre en rayon, ranger, afficher les prix</li> </ul>
QUALITÉS NÉCESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; capacités physiques (déplacement de marchandises)</li> <li>&gt; sens du travail en équipe</li> </ul>

## L'ACCUEIL DES USAGERS

OBJECTIF	ACCUEILLIR LES BÉNÉFICIAIRES
TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; aller au devant des usagers pour les accueillir personnellement et comprendre leurs attentes</li> <li>&gt; être à l'écoute, proposer une boisson</li> <li>&gt; donner des conseils sur les produits proposés</li> <li>&gt; informer et encourager les bénéficiaires à participer aux activités proposées par l'épicerie sociale</li> </ul>
QUALITÉS NÉCESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sens de l'écoute</li> <li>&gt; analyse et distance</li> </ul>

## LA TENUE DE LA CAISSE

OBJECTIF	ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DE LA VENTE
TÂCHES	> encaissement, enregistrement et suivi de la ligne de crédit
QUALITÉS NÉCESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sens de l'écoute</li> <li>&gt; tolérance</li> <li>&gt; rigueur</li> </ul>

## FICHES DE MISSION

CHAUFFEUR	
TÂCHES	Conduire le camion et la voiture : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; récupérer le camion de location</li> <li>&gt; aller à la banque alimentaire et au supermarché</li> <li>&gt; récupérer les denrées sur palette</li> <li>&gt; décharger les denrées alimentaires</li> </ul>
QUALITÉS NÉCESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; permis B exigé</li> <li>&gt; capacités physiques</li> </ul>

## FICHES DE MISSION

VENDEUR BOUTIQUE	
TÂCHES	Vente : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; rappeler les règles de fonctionnement de l'épicerie sociale si besoin</li> <li>&gt; laisser le libre choix des produits</li> <li>&gt; considérer le bénéficiaire comme un client qui effectue ses achats dans un magasin, afin de favoriser le respect de sa dignité</li> <li>&gt; rester présent dans le magasin en présence des bénéficiaires</li> <li>&gt; informer des promotions sur certains produits</li> <li>&gt; organiser les étagères de produits au fur et à mesure de la vente pour donner l'impression d'un rayonnage achalandé</li> </ul>
QUALITÉS NÉCESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sens de l'écoute</li> <li>&gt; tolérance</li> <li>&gt; capacité à transmettre des conseils en matière d'achats et d'utilisation des produits.</li> </ul>

## CRÉDITS MENSUELS OCTROYÉS

COMPOSITION DU MÉNAGE	CRÉDITS MENSUELS OCTROYÉS
PERSONNE SEULE .....	65 €
COUPLE .....	78 €
<b>FAMILLE MONOPARENTALE</b>	
1 enfant .....	78 €
2 enfants .....	80 €
3 enfants .....	83 €
4 enfants .....	85 €
5 enfants .....	92 €
6 enfants et plus .....	98 €
<b>COUPLE AVEC ENFANTS</b>	
1 enfant .....	80 €
2 enfants .....	83 €
3 enfants .....	85 €
4 enfants .....	92 €
5 enfants .....	98 €
6 enfants et plus .....	100 €

# CHARTRE DU BÉNÉVOLE

La présente charte établit les droits qui unissent les bénévoles et l'épicerie sociale.

## L'ÉPICERIE SOCIALE S'ENGAGE À :

- ▶ couvrir les bénévoles par une assurance relative aux activités de l'épicerie.
- ▶ confier aux bénévoles des activités qui leur conviennent, en fonction de leurs goûts, de leurs contraintes, de leurs compétences.
- ▶ apporter une information claire et précise sur le fonctionnement, les missions et l'organisation de l'épicerie.
- ▶ communiquer les informations nécessaires au bon fonctionnement.
- ▶ favoriser l'intégration de chaque bénévole au sein de l'équipe via les temps de débriefing avant et après les ventes.
- ▶ proposer des formations aux bénévoles
- ▶ accueillir, respecter et considérer chaque bénévole comme un membre de l'équipe, dans la limite de la mission confiée.

## LE BÉNÉVOLE S'ENGAGE À :

- ▶ être à l'écoute des personnes sans jugement. Accueillir dans un esprit de convivialité, d'aide, de partage, d'échanges. Respecter les différences.
- ▶ faire preuve de discrétion et de confidentialité en ce qui concerne les informations relatives aux bénéficiaires et aux membres de l'équipe.
- ▶ prendre en considération et s'appuyer sur les compétences des bénéficiaires.
- ▶ accepter et respecter les principes de l'épicerie et se conformer aux missions et objectifs.
- ▶ avant que chacun prenne son poste, chaque bénévole signe son ou ses profils de poste.
- ▶ respecter les lieux, le matériel et les marchandises.
- ▶ assurer de manière sérieuse et régulièrement les activités qui lui ont été confiées. Le cas échéant, le bénévole devra prévenir en temps et en heure les autres membres de l'équipe.
- ▶ accepter un changement de mission si l'équipe constate que le bénévole n'arrive pas à remplir sa mission.
- ▶ informer, orienter les bénéficiaires vers les professionnels.
- ▶ en cas de litige, informer la responsable.
- ▶ la signature de la présente charte entraîne l'adhésion du bénévole.
- ▶ la qualité de bénévole se perd soit par démission soit par exclusion pour faute grave

Date .....

Nom Prénom .....

Lu et approuvé

## Charte de l'Association Nationale de Développement des Epiceries Solidaires (A.N.D.E.S.)



Charte adoptée lors du Conseil d'Administration du 08/09/2007

### Missions de l'association nationale

Créée en avril 2000, elle a pour objet de développer le réseau des épiceries sociales et solidaires au plan national en :

- aidant à créer des Epiceries Solidaires,
- mettant les Epiceries Solidaires en réseau et en l'animent,
- agissant pour professionnaliser la gestion des Epiceries Solidaires,
- contribuant à approvisionner les épiceries en produits alimentaires par des programmes publics et des partenariats privés.

### Missions de l'Epicerie Solidaire

L'objectif de l'Epicerie Solidaire est de travailler, à l'occasion d'une aide alimentaire, autour du lien social, de la valorisation des compétences et des savoir-faire afin d'aider les usagers à retrouver confiance en eux. La structure propose divers ateliers valorisant la personne, en complément d'autres actions proposées localement, où la participation de la personne s'effectuera par libre adhésion.

### Mise en oeuvre

- ▶ 1. L'Epicerie Solidaire vise à proposer une gamme diversifiée, idéalement de 100 références minimum, à répartir dans 7 grandes familles de produits : produits frais, fruits et légumes, épicerie, boissons, hygiène du corps, hygiène de la maison et autres.
- ▶ 2. Dans un souci de prévention et de lutte contre les exclusions, l'épicerie facilite l'accès aux réseaux et aux relais pour la santé, le logement, le transport, l'emploi, les activités scolaires et culturelles. L'information pourra être diffusée sous forme d'interventions de professionnels et d'une documentation mise à disposition.
- ▶ 3. Dans le respect de la dignité des personnes, la confidentialité est une règle incontournable. Aucun nom des familles accueillies au sein de la structure ne doit être communiqué en dehors de celle-ci. Pour éviter les présupposés et les préjugés, les situations sociales sont soumises anonymement lors de la commission d'attribution dès lors que celle-ci n'est pas uniquement constituée de professionnels du travail social.
- ▶ 4. L'Epicerie Solidaire se présente comme une épicerie classique. Les personnes ont la liberté de choisir les produits proposés sous forme de libre-service. Les bénévoles restent disponibles à la demande des utilisateurs.

▶ 5. L'Epicerie Solidaire, par définition, est un lieu chaleureux, facilitant la création de liens. Aussi, l'épicerie proposera un espace de convivialité où usagers, bénévoles, travailleurs sociaux pourront se retrouver, tisser des liens, s'informer et converser autour de boissons chaudes et fraîches.

▶ 6. Les usagers de l'Epicerie Solidaire sont des personnes en situation de précarité rencontrant des difficultés budgétaires diverses. L'accès à l'épicerie est conditionné :

- à des critères financiers
- à un engagement de l'usager à s'investir sur un projet personnel.

▶ 7. L'épicerie travaille en réseau avec les structures d'aide sociale dont elle est partenaire (CCAS, CPAM, Conseil Général, centres hospitaliers, associations diverses...), afin d'orienter au mieux les personnes accueillies dans une démarche de droit commun. Elle peut proposer par ailleurs un accompagnement social.

▶ 8. Dans le souci de respecter la dignité des personnes, et de limiter l'assistantat, les familles participeront à la vie de la structure par le paiement d'une cotisation annuelle si les statuts de la structure le permettent, et s'acquitteront sur l'enlèvement des produits proposés, d'une somme de 10 % minimum à 30 % maximum du montant réel des produits et denrées. Chaque personne se verra attribuer un montant d'achats en fonction de la composition de son foyer.

▶ 9. Dans un objectif de réelle citoyenneté, l'épicerie veillera à ce que les usagers prennent une part active dans l'organisation et le fonctionnement de la structure (ex : Comité d'usagers, Assemblée Générale, collecte..., Conseil d'Administration, commission d'attribution..., lieu de parole représentatif des usagers).

▶ 10. L'épicerie s'engage à respecter les réglementations en vigueur et à faciliter les contrôles.

▶ 11. L'épicerie adhérente s'engage à faire mention de son appartenance au réseau d'A.N.D.E.S. sur l'ensemble de ses supports de communication externe et y apposant le logo de l'association nationale. En outre, elle autorise le réseau d'A.N.D.E.S. à communiquer ses coordonnées à quiconque en fera la demande et à mentionner l'existence et l'appartenance de l'épicerie au réseau d'A.N.D.E.S. sur le site internet : [www.epiceries-solidaires.org](http://www.epiceries-solidaires.org) et le blog public : <http://epiceries-solidaires.viabloga.com>

**A.N.D.E.S.**  
Association Nationale de Développement des Epiceries Solidaires

7, rue de Domrémy - 75013 Paris  
Pôle direction : 01.44.24.09.30  
Pôle logistique et approvisionnement : 01.44.24.06.10  
Pôle animation : 01.44.24.09.50  
Fax : 01.43.36.11.41  
info@epiceries-solidaires.org  
[www.epiceries-solidaires.org](http://www.epiceries-solidaires.org)  
blog : <http://epiceries-solidaires.viabloga.com>

## INFORMATIONS PRATIQUES

JOURS ET HORAIRES DE DISTRIBUTION		
<b>MARDI</b>		14H00 - 16H30
<b>JEUDI</b>		14H00 - 16H30
<b>VENDREDI</b>	9H00 - 12H00	14H00 - 16H30

[WWW.LAVAL.FR](http://WWW.LAVAL.FR)

### CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS) ÉPICERIE SOCIALE

5 rue des Lices  
53000 Laval  
Tél. : 02 43 59 00 91  
[epicerie.sociale@laval.fr](mailto:epicerie.sociale@laval.fr)