



# MONTER UNE EPICERIE SOCIALE

10 clés pour réussir son projet

Publication de la Fédération des Services Sociaux





Avec le soutien de Bruxelles Environnement-IBGE, de la Loterie Nationale,  
de la COCOM, de la COCOF et de la Wallonie.

# PREFACE

## Pourquoi un guide sur les épiceries sociales?

L'épicerie sociale est une forme d'aide alimentaire qui connaît un véritable essor depuis une quinzaine d'années. Partout dans le pays, des épiceries sociales voient le jour à côté des distributions de colis alimentaires et des restaurants sociaux, qui sont des formes d'aide alimentaire plus traditionnelles. Cet essor s'explique par l'augmentation constante des demandes d'aide alimentaire depuis une trentaine d'années, mais aussi par la volonté d'apporter à ces demandes des réponses innovantes et respectueuses des droits et de la dignité des bénéficiaires.

Quelle que soit sa forme, l'aide alimentaire sera toujours une aide compensatoire. A nos yeux, alors que le nombre de personnes menacées de grande pauvreté ne cesse de croître, il est important de rappeler que le combat à mener contre l'exclusion sociale est essentiellement une affaire de justice sociale et fiscale. C'est avant tout par le maintien d'un dispositif de sécurité sociale fort et par la mise en place d'une politique de redistribution des richesses équitable qu'une société peut lutter efficacement contre le phénomène de la pauvreté.

Une fois rappelée cette toile de fond politique, que faire de l'aide alimentaire ?

Cette pratique sociale en expansion ne doit pas être réduite à son versant humanitaire. En effet, dans le contexte actuel de crise sociale, chaque forme d'aide alimentaire a son utilité. Ainsi par exemple, les produits vendus dans une épicerie sociale permettent à des familles dont les revenus sont très faibles d'accéder plus facilement à des produits de consommation courante, tandis qu'un repas servi dans un restaurant social répond adéquatement aux besoins de personnes sans domicile fixe (et a fortiori sans cuisine) ou de certaines personnes âgées ou isolées. De plus, l'aide alimentaire permet d'aider les ménages à boucler leurs fins de mois ou tout simplement à survivre, et c'est déjà beaucoup. Mais elle peut être – doit être – également l'occasion de créer du lien, de recouvrer sa dignité, de reprendre pied dans une période particulièrement délicate de sa vie, voire de trouver de l'emploi. Il est donc important de ne pas négliger le potentiel d'émancipation sociale et de solidarité quotidienne qui peut se développer dans ces pratiques.

Dans ce contexte, le modèle proposé par les épiceries sociales prend tout son sens. Les épiceries sociales se définissent comme des magasins ouverts aux personnes en situation de précarité où ces dernières peuvent accéder à des produits alimentaires et sanitaires de qualité qu'elles peuvent acheter à un prix inférieur au prix du marché. Dans une épicerie sociale, les bénéficiaires – identifiés à partir de critères d'accès déterminés – sont des clients qui peuvent choisir parmi une gamme de produits la plus large possible.

Si les épiceries sociales se rassemblent derrière cette définition, chacune développe néanmoins ses spécificités : certaines épiceries sociales créent de l'emploi et de la formation dans une approche d'économie sociale, d'autres mettent en place une démarche participative ou tentent d'offrir à leurs bénéficiaires l'accès à une alimentation "durable", d'autres encore cumulent ces caractéristiques. Certaines initiatives émanent du secteur public tandis que d'autres sont portées par des associations ou par la Croix-Rouge de Belgique ; certaines sont gérées par des bénévoles, d'autres par des professionnels ; il y a des petites épiceries sociales et des grandes. Bref, il y a presque autant de modèles que d'épiceries sociales.



Reste que le cœur de la mission des épiceries sociales consiste à favoriser l'autonomie financière et alimentaire de leurs bénéficiaires. D'où l'accent que beaucoup d'entre elles mettent sur l'accueil et l'accompagnement social.

Ce sont ces démarches, centrées sur les bénéficiaires et sur le changement social que la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) veut soutenir à travers la publication de ce guide. C'est également dans ce but que la FdSS-FdSSB s'est associée à la Croix-Rouge de Belgique et à plusieurs CPAS et associations. Ces différents acteurs ont fait un pas important en mettant en place le réseau REPIS qui regroupe les épiceries sociales situées dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie.<sup>[1]</sup> Le modèle économique des épiceries sociales consiste à vendre des denrées alimentaires aux personnes précarisées à un prix inférieur au prix du marché, ce qui revient à dire qu'une épicerie sociale vend à perte. Elles doivent donc développer des stratégies pour compenser cette perte financière. Pour répondre à cet enjeu, le réseau REPIS développe des outils et des partenariats en vue de faciliter l'approvisionnement à la fois quantitatif et qualitatif du secteur. Mais plus globalement, le réseau REPIS a pour vocation d'aider à développer et à professionnaliser ce secteur d'activités, de coordonner les épiceries sociales et de mettre à leur disposition des outils pour améliorer leurs pratiques et faciliter leur travail. Et les défis en la matière ne manquent pas ! Nous espérons vivement que ce guide ajoutera une pierre à cet édifice.

Deborah Myaux, FdSS-FdSSB, Coordinatrice de la Concertation Aide Alimentaire

Charles Lejeune, FdSS-FdSSB, Secrétaire général

---

<sup>[1]</sup> Le réseau REPIS est piloté par un Bureau composé des CPAS de Charleroi, de Les Bons-Villers et d'Uccle, de l'épicerie sociale Amphora (Molenbeek), de la Maison des familles (Tournai), de la Croix-Rouge de Belgique et la FdSS-FdSSB.



**Remerciements:**

*Un tout grand merci aux travailleurs des épiceries sociales qui ont pris le temps d'ouvrir leurs portes pour expliquer leur travail et le fonctionnement quotidien d'une épicerie sociale.*

*Un merci appuyé aux participants du comité de relecture pour leur collaboration précieuse qui a permis de réaliser ce guide sur base des réalités de terrain.*

*Un merci chaleureux à toutes les personnes qui ont accepté d'être photographiées afin de permettre un apport visuel à ce guide.*

*Merci enfin à l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE), au Ministère de l'Action sociale de Wallonie, au Service Public de Wallonie (Direction interdépartementale de la Cohésion sociale), à la COCOM, à la COCOF et à la Loterie Nationale, sans qui ce guide serait resté à l'état de projet.*

**Editeur responsable :**

Charles Lejeune  
Secrétaire Général FdSS-FdSSB  
49 rue Gheude - 1070 Bruxelles

**Coordination du projet :**

Brigitte Grisar, FdSS-FdSSB/  
Concertation Aide Alimentaire,  
Catherine Closson, Alimentation21

**Visites de terrain et rédaction :**

Catherine Closson, Alimentation21

**Fiche Gestion & budget :**

Fabrice Adam, Crédal Conseil

**Relectures :**

Mahé Bougard, stagiaire Institut Eco-Conseil, Louisa Capelli du CPAS de Les Bons Villers, Hélène Delogne de la Croix-Rouge, Catherine Dubois du CPAS d'Etterbeek, Sabine Fronville de l'ASBL Amphora, Sylviane Mathieu du Service Public de Wallonie (DiCS), Deborah Myaux de la FdSS-FdSSB/Concertation Aide Alimentaire, Betty Nicaise de la FdSS-FdSSB, Véronique Thibaut de l'Ouvre-Boîtes, Sébastien Van Daele du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe, Carine Verbestel, Cellule de vulgarisation de l'AFSCA

**Mise en page et illustrations :**

Hanna Dupont, FdSS-FdSSB

**Photos :**

©B. Maindiaux

Avec le soutien de la Direction interdépartementale de la Cohésion sociale du Service Public de Wallonie : photographes (©E. Terwinghe), (©SPW-SG-J.-L. Carpentier)

Avec le soutien financier de Bruxelles Environnement, du Ministère de l'Action sociale de Wallonie, de la COCOM, de la COCOF et de la Loterie Nationale



Mai 2014



# TABLE DES MATIÈRES

<b>PREFACE</b>	1
Remerciements.....	3
<b>INTRODUCTION</b>	9
EPICERIES SOCIALES VISITEES .....	10
<b>POUR DEMARRER</b>	13
<b>BENEFICIAIRES</b>	17
DEONTOLOGIE.....	18
Principes de base.....	18
Distinguer les missions et les fonctions.....	18
LIEN SOCIAL.....	18
Accueil & convivialité.....	19
Animations.....	19
Participation.....	20
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.....	21
<b>GESTION &amp; BUDGET</b>	23
MODELE ECONOMIQUE : UNE EPICERIE SOCIALE, COMMENT ÇA MARCHE ? .....	24
Epicerie conventionnelle.....	24
Epicerie sociale.....	25
Prix de vente.....	26
BUDGET DE MISE EN PLACE.....	26
Postes d'investissements.....	27
Sources de financement.....	28
BUDGET DE FONCTIONNEMENT .....	29
Nombre de familles.....	30
Dépenses.....	30
Recettes.....	31
Résultat.....	32
BUDGET TYPE.....	32
LE BUDGET, UN OUTIL DE GESTION.....	33
FORMES JURIDIQUES.....	34
TVA .....	36
<b>L'EQUIPE</b>	39



<b>FONCTIONS</b> .....	40
Coordination.....	40
Logistique & vente.....	40
Travail social & animation.....	40
<b>TYPES DE CONTRATS</b> .....	41
Personnel salarié.....	41
Volontariat.....	42
Insertion socio-professionnelle.....	42
<b>FORMATION</b> .....	45
<b>OFFRE &amp; APPROVISIONNEMENT</b> .....	47
<b>QUELS PRODUITS ?</b> .....	48
Catégories de produits.....	48
Consultation des bénéficiaires.....	49
Santé & nutrition.....	50
<b>QUELLES QUANTITES ?</b> .....	51
<b>APPROVISIONNEMENT</b> .....	51
Produits conventionnels.....	51
Produits locaux et circuits courts.....	51
Potagers.....	52
Invendus.....	52
Dons directs.....	53
Banques alimentaires.....	53
Union européenne.....	53
Marchés publics.....	53
<b>AMENAGEMENT &amp; LOGISTIQUE</b> .....	55
<b>LOCALISATION &amp; ESPACE</b> .....	56
<b>ACCUEIL</b> .....	56
Visibilité.....	56
Espace d'accueil.....	56
<b>MOBILIER &amp; EQUIPEMENTS</b> .....	57
Equipements de base.....	57
Mobilier.....	57
Matériel.....	58
<b>TRANSPORT DES MARCHANDISES</b> .....	59
<b>STOCKAGE</b> .....	60
<b>ENTRETIEN &amp; NETTOYAGE</b> .....	60
<b>ACCES &amp; ACHATS</b> .....	63
<b>CONDITIONS D'ACCES</b> .....	64
Public cible.....	64



Critères d'accès.....	64
Durée de l'accès.....	66
<b>OUVERTURE DU MAGASIN.....</b>	<b>67</b>
<b>ACHATS.....</b>	<b>68</b>
Montant disponible.....	68
Nombre de produits.....	68
Présentation des produits.....	69
<b>HYGIENE &amp; SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE.....</b>	<b>71</b>
<b>ADMINISTRATION.....</b>	<b>72</b>
Autorisation & enregistrement.....	72
Traçabilité.....	73
<b>CONSERVATION &amp; STOCKAGE.....</b>	<b>73</b>
Dates de péremption.....	73
Chaîne du froid.....	74
Réception des marchandises.....	75
Congélation "maison".....	75
<b>ETIQUETAGE.....</b>	<b>76</b>
<b>AMENAGEMENT &amp; EQUIPEMENT.....</b>	<b>77</b>
<b>HYGIENE &amp; ENTRETIEN.....</b>	<b>77</b>
Nettoyage.....	77
Lutte contre les nuisibles.....	78
Hygiène.....	78
Eau.....	78
<b>FORMATIONS.....</b>	<b>79</b>
<b>CONTRÔLES.....</b>	<b>79</b>
<b>RESSOURCES &amp; PARTENARIATS.....</b>	<b>81</b>
Acteurs généraux.....	82
Accompagnement social des bénéficiaires.....	82
Alimentation durable et potagers.....	82
Santé.....	82
Gestion et montage du projet.....	83
Appels à projets.....	83
Equipe et subsides à l'emploi.....	83
Formations.....	84
Approvisionnement et marchés publics.....	84
Hygiène et sécurité de la chaîne alimentaire.....	84
Publications.....	85
Brochures.....	85
Outils.....	85
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>87</b>
<b>DOCUMENTS UTILES.....</b>	<b>89</b>





# INTRODUCTION

## Comment utiliser ce guide?

Ce guide s'adresse aux porteurs de projet et aux équipes des épiceries sociales, futures ou existantes. Il a pour objectif d'apporter des informations pratiques pour aider à la mise en place et à la gestion quotidienne d'une épicerie sociale.



Pour faciliter la lecture, les principaux volets thématiques sont présentés sous la forme de fiches. Chacune peut être lue de façon autonome pour répondre à une question précise. Mais puisque tout est interconnecté dans un projet d'épicerie sociale, de nombreux renvois vous invitent à naviguer dans le guide au fur et à mesure de vos besoins.

>> *Pour démarrer*

Pour refléter la grande diversité des épiceries sociales et fournir un support le plus concret possible, une dizaine de projets ont été visités au cours de la rédaction et les textes ont été soumis à un comité de lecture composé de porteurs de projet expérimentés. Tout au long des fiches, vous retrouverez des exemples de terrain et extraits d'interviews récoltés au cours des visites et rencontres. À côté d'un outil tel que celui-ci, l'échange d'expériences reste irremplaçable. Si vous souhaitez en savoir plus sur l'un ou l'autre projet, prenez contact avec le réseau des épiceries sociales REPIS ([www.fdss.be](http://www.fdss.be)).

Pour contribuer au montage ou au développement de votre projet d'épicerie sociale, ce guide propose également une fiche de ressources variées pour trouver tant des partenaires et des financements que des fournisseurs ou encore de l'information complémentaire. Une page web du site de la FdSS-FdSSB met également à votre disposition une liste de liens vers des documents utiles qui illustrent le propos des fiches (convention de partenariat, carte d'accès, grille budgétaire, consultation des bénéficiaires, etc.) : voir [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

### Signification des pictogrammes présentés dans ce guide

-  Renvoi vers la fiche concernée pour faciliter la navigation
-  Astuces et conseils
-  Information pratique
-  Témoignages et pratiques du terrain
-  Important
-  Renvoi au glossaire

# EPICERIES SOCIALES VISITEES



## Amphora ASBL

Boulevard du Jubilé, 42  
1080 Molenbeek-Saint-Jean

E-mail : Amphora.1080@molenbeek.irisnet.be

Tél : 02 425 82 24



## B@bel Hut Market

*Epicerie Sociale du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe*

Avenue de Selliers de Moranville, 91  
1082 Berchem-Sainte-Agathe

Tél : 02 482 13 55



## Epicerie sociale Croix-Rouge

*EFT Apides*

Clos de l'Acierie, 1  
1490 Court-Saint-Etienne

Tél : 010 41 88 66



## Epicerie sociale Les Petits Riens

Rue Américaine, 101  
1050 Bruxelles

Tél : 02 541 13 98



## Epicerie Solidaire de Sprimont

Rue Victor Forthomme, 7  
4140 Sprimont (Rouvreux)

Tél : 04 239 15 10





### Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers – "Au P'tit Marché"

Place de Frasnes, 1  
6210 Les Bons Villers

Tél : 071 85 81 36



### Maison des Familles – Antenne de Tournai

Rue de Monnel, 12  
7500 Tournai

Tél : 069 89 07 07

Site web : [www.maisondesfamilles.be](http://www.maisondesfamilles.be)



### Ouvre-Boîtes ASBL

Rue aux Souris, 7  
1400 Nivelles

Tél : 067 84 00 37

Site web : [www.ouvre-boites.be](http://www.ouvre-boites.be)



### Supérette sociale Les Capucines

Rue des Capucins, 30  
1000 Bruxelles

E-mail : [cmft.coord@yahoo.fr](mailto:cmft.coord@yahoo.fr)

Tél : 02 502 02 09



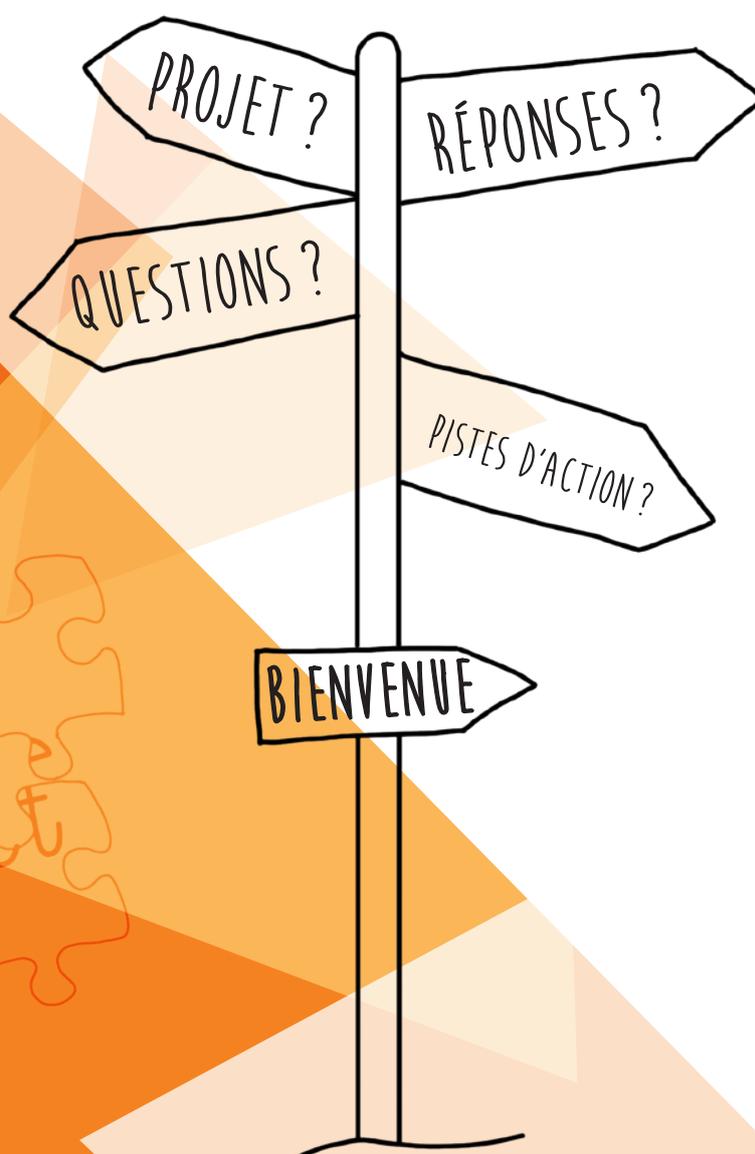
**Avertissement :** La matière présentée dans le guide évolue constamment, notamment en cette période de transfert des compétences entre les différentes entités fédérées du pays. Même si nous veillerons à faire des mises à jour régulières, nous invitons les porteurs de projet à rester attentifs à cet aspect et à suivre les possibles évolutions.





# POUR DEMARRER

- ▶ Des fondations saines pour un projet bien construit



## POUR DEMARRER

Lancer une épicerie sociale nécessite de plancher sur une grande diversité de paramètres, de trouver des solutions pragmatiques et de se projeter dans l'avenir. Un projet de ce type doit viser un service de qualité et pouvoir s'appuyer sur des compétences et une assise financière solides.

Cette fiche de démarrage liste les **principales questions** auxquelles répondre pour cerner les contours de votre projet. Elle vous permettra d'appréhender la diversité des implications à prévoir et planifier. Chacune renvoie à une ou plusieurs fiches du guide dans lesquelles vous trouverez des éléments de réponse.

Dans une épicerie sociale, les volets humain, logistique et financier sont étroitement interconnectés. Il n'y a pas d'ordre linéaire préétabli pour le montage du projet. Chaque porteur de projet avancera à son rythme et sa façon, et cherchera des réponses adaptées à ses objectifs et ses moyens.

Quels sont les objectifs<sup>1</sup> prioritaires du projet ?  
Selon quelle hiérarchie ?

>> **Préface**

Quel est le contexte local ?  
Quels sont les services sociaux et commerces locaux ?  
Quelles complémentarités le projet peut-il apporter ?

>> **Bénéficiaires**  
>> **Offre & approvisionnement**

Qui coordonne l'étude de faisabilité du projet ?

>> **Gestion & budget**

Quelles seront l'ampleur et la durée du projet ?

>> **Gestion & budget**

Quelle forme juridique prendra le projet ?

>> **Gestion & budget**

Quel est le public cible prioritaire ?  
Comment l'atteindre ?  
Quels sont ses besoins ?

>> **Bénéficiaires**

Qui met le projet en place ?  
Quelles sont les compétences nécessaires ?

>> **Equipe**  
>> **Gestion & budget**

La Croix-Rouge étudie soigneusement la situation locale et réalise une étude des besoins avant d'ouvrir une épicerie sociale : l'organisation a renoncé à en implanter une à Gembloux, les besoins semblant être couverts ; par contre, celle de Court-Saint-Etienne s'avère précieuse pour de nombreux bénéficiaires.

<sup>1</sup> Pensez à la règle des objectifs "SMART", c'est-à-dire Spécifiques, Mesurables, Acceptables/ambitieux, Réalistes et définis dans le Temps



Une fois au clair sur les lignes directrices du projet, des **questions complémentaires** permettront de préciser le mode d'organisation et le fonctionnement quotidien de l'épicerie sociale :

Qui va gérer le quotidien? Quelles sont les compétences nécessaires?

- >> Equipe
- >> Aménagement & logistique
- >> Gestion & budget

Quel est le budget de mise en place nécessaire? Quelles sont les ressources disponibles?

- >> Gestion & budget

Quels sont les partenaires potentiels? Quels supports ou complémentarités peuvent-ils apporter au projet? Quel type de collaboration mettre en place?

- >> Bénéficiaires
- >> Equipe
- >> Offre & approvisionnement
- >> Ressources & partenariats

Quelles sont les reconnaissances légales et les subventions disponibles?

- >> Equipe

Quelle localisation choisir? Quel espace faut-il pour le magasin?

- >> Aménagement & logistique

Quel cadre réglementaire faut-il respecter? (sécurité alimentaire, marchés publics, etc.)

- >> Hygiène & sécurité alimentaire
- >> Aménagement & logistique
- >> Offre & approvisionnement

Qui aura accès au magasin? Combien y aura-t-il de bénéficiaires?

- >> Bénéficiaires
- >> Accès & achats

Quelle offre proposer aux bénéficiaires? Sur quels critères choisir les produits? Quelles sont les sources d'approvisionnement disponibles?

- >> Offre & approvisionnement

Quelles activités annexes à l'épicerie proposer aux bénéficiaires? (animations, potager, distribution de colis, etc.)

- >> Bénéficiaires
- >> Offre & approvisionnement

Quel est le budget de fonctionnement nécessaire? Quelles sont les ressources disponibles?

- >> Gestion & budget





# BENEFICIAIRES

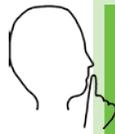
## ► Le public cible au coeur du projet

► DEONTOLOGIE.....	18
- Principes de base .....	18
- Distinguer les missions et les fonctions.....	18
► LIEN SOCIAL .....	18
- Accueil & convivialité .....	19
- Animations.....	19
- Participation.....	20
► ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.....	21

## DEONTOLOGIE

### Principes de base

De par leurs objectifs et leur public, les épiceries sociales s'inscrivent pleinement dans le champ de l'action sociale. Il est dès lors indispensable qu'elles se fixent des règles déontologiques sérieuses. Un de leurs principes fondateurs repose sur le libre choix des bénéficiaires : ces derniers décident de ce qu'ils achètent dans le magasin et souhaitent manger. L'égalité de traitement, la discrétion et le respect constituent également des règles de base. La Charte de l'Aide alimentaire<sup>1</sup>, à laquelle toutes les épiceries sociales sont invitées à adhérer, fournit des repères intéressants pour creuser ces aspects. >> [Ressources & partenariats](#)



*"Je ne suis pas assistante sociale et je ne connais pas le dossier des usagers. J'ai simplement leur carte d'accès qui m'indique la période à laquelle ils peuvent venir et leur montant d'achats disponible."*

Marie-Claude Beaufays, vendeuse au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché

### Distinguer les missions et les fonctions

Un grand nombre de travailleurs et de volontaires gravite autour d'une épicerie sociale : coordinateur, assistants sociaux, personnel affecté aux achats et à la logistique, animateurs ou encore travailleurs des organisations partenaires. Afin de garantir la qualité du travail dans tous les aspects de l'épicerie sociale, les fonctions de chacun doivent être clairement définies et tenir compte des compétences nécessaires pour chaque tâche. >> [Equipe](#)

Il est notamment essentiel que les enquêtes sociales liées à l'attribution de la carte d'accès et l'accompagnement général des bénéficiaires soient toujours menés par des professionnels qualifiés, soit en interne, soit par des partenaires extérieurs. Le plus souvent, les membres de l'équipe - personnel salarié et/ou volontaires - affectés à la gestion commerciale et logistique du magasin ne sont pas habilités à mener du travail social *stricto sensu*. >> [Accès & achats](#)

Le fait que l'attribution des cartes d'accès et le travail social soient assurés par un service distinct de celui qui assure la gestion quotidienne du magasin garantit aussi en partie les principes de non-discrimination et de discrétion. Dans la majorité des cas, l'équipe de vente ne connaît pas la situation et le dossier des bénéficiaires.

## LIEN SOCIAL

**L**es épiceries sociales se distinguent des commerces conventionnels par leur accès réservé et les prix qu'elles pratiquent, mais également par leur souci d'offrir un espace de convivialité et d'échanges, propice aux liens et à la réinsertion sociale.

Cet objectif nécessite de mobiliser l'équipe et implique que celle-ci sera souvent amenée à gérer des formes d'intervention sociale. **Il est dès lors important de prévoir des moments de formation et de l'encadrement en conséquence.**

>> [Equipe](#)

*"Il y a des personnes qui viennent depuis le début, notamment des personnes âgées. Il y a un lien qui se crée : on papote, on échange des recettes, etc."*

Marie-Claude Beaufays, vendeuse au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché



<sup>1</sup> Charte de l'Aide alimentaire, Concertation Aide Alimentaire / Fédération des Services Sociaux, 2010, 5 p., www.fdss.be





"La Croix-Rouge insiste sur la qualité de l'accueil. Rien que par le fait de pouvoir s'asseoir, il y a une dynamique qui se crée : des personnes découvrent qu'elles habitent dans le même quartier et organisent du covoiturage, certaines viennent très tôt pour prendre le café et bavarder, etc."

Elisabeth de Kerchove, Coordinatrice de l'Action Sociale Provinciale, Croix-Rouge

## Accueil & convivialité

Toutes les épiceries sociales ont à cœur de proposer un accueil de qualité et d'offrir une écoute aux bénéficiaires. Les équipes font en sorte d'être disponibles pendant les heures d'ouverture, pour pouvoir notamment orienter les clients dans le magasin et les renseigner sur les produits.



Certains aspects organisationnels peuvent contribuer à la qualité de l'accueil, notamment :

- s'assurer d'une présence suffisante de l'équipe aux heures d'ouverture ;
- prévoir un espace d'accueil séparé du magasin et limiter le nombre de familles qui font leurs courses en même temps ;
- demander aux bénéficiaires de fixer leur jour de passage hebdomadaire. >> [Accès & achats](#)

Au-delà de l'accueil par l'équipe, les épiceries sociales attachent aussi de l'importance à la convivialité et aux échanges entre bénéficiaires. Quand l'espace et le budget le permettent, l'installation d'un coin "cafétéria" s'avère bien entendu précieuse à cet égard. >> [Aménagement & logistique](#)

## Animations

Pour renforcer le lien social, des épiceries sociales organisent des activités et animations à l'intention de leurs bénéficiaires.

Le cadre du magasin et des courses ménagères offrent un champ idéal pour aborder de nombreuses questions telles que le budget, l'alimentation, la santé, la famille, l'environnement, etc.

**Astuce :** pour garantir la participation des bénéficiaires à ces activités, choisissez des sujets qui les intéressent. Pourquoi même ne pas concevoir le programme avec eux ?

En fonction des moyens de l'épicerie sociale, les animations et ateliers sont organisés et donnés par des animateurs au sein de l'équipe ou par des prestataires extérieurs. >> [Equipe](#)  
>> [Ressources & partenariats](#)



Une grande **diversité d'animations** peuvent être proposées en lien avec l'activité de l'épicerie sociale :

- gestion du budget alimentaire,
- équilibre alimentaire (par ex. en partenariat avec une Maison médicale),
- lecture des étiquettes et des emballages,
- échange de recettes à petit prix,
- ateliers cuisine,
- alimentation des enfants et des ados,
- lutte contre le gaspillage,
- visite d'un potager solidaire,
- visite de supermarchés et de marchés,
- culture potagère au balcon ou en bacs,
- etc.



**Attention :** Si les ateliers et animations offrent un cadre idéal pour informer et renforcer le pouvoir d'agir des bénéficiaires, il est important d'adopter une posture d'ouverture, en laissant une large place à l'écoute et aux échanges au sein du groupe. Ces activités seront d'autant plus riches que leur contenu sera construit en partant des représentations et des habitudes des participants.

### Participation

La participation consiste à impliquer les bénéficiaires dans la conception et/ou le fonctionnement du projet. Elle vise un triple objectif :

- l'adéquation des services proposés aux besoins,
- une plus forte adhésion du public cible,
- un renforcement de l'estime personnelle des bénéficiaires qui se sentent utiles.

Dans le cadre d'une épicerie sociale, la participation peut s'appliquer principalement :

- au choix des produits vendus,
- à la gestion quotidienne du magasin,
- aux activités d'animation.

>> Offre & approvisionnement >> Equipe

Concrètement, la participation peut être relativement informelle, par exemple sous la forme d'échanges individuels avec les bénéficiaires, ou plus formalisée, notamment dans le cadre d'animations ou d'enquêtes menées à cette fin.

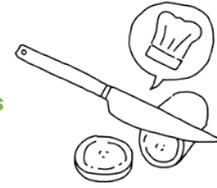


**Attention :** Si la participation est toujours souhaitable et peut s'avérer très positive tant pour la dynamique de l'épicerie sociale que pour les bénéficiaires, soyez toujours attentif à la forme qu'elle prend et aux objectifs poursuivis, pour éviter de susciter des attentes qui ne pourront de toute façon pas être rencontrées, par exemple en termes d'approvisionnement. >> Offre & approvisionnement

- Le CPAS de Sprimont, en partenariat avec la Bibliothèque communale, organise des ateliers cuisine à l'Épicerie Solidaire. La bibliothécaire assiste aux ateliers et réalise une fiche pour chaque préparation. Un recueil des recettes est en cours d'édition.

- Avant son ouverture, le coordinateur du B@bel Hut Market a organisé un cycle de sept ateliers et animations pour un groupe volontaire d'une quinzaine de futurs bénéficiaires :

- un atelier diététique,
- trois ateliers de cuisine,
- un atelier de fabrication de produits d'entretien écologiques,
- la visite de la Ferme urbaine (Neder-Over-Hembeek),
- la visite d'une épicerie sociale.



>> Documents utiles:

Vade-mecum - Epicerie sociale durable. Ateliers participatifs préparatoires, CPAS Berchem-Sainte-Agathe, 2013

*"Au début, pour adapter l'offre, j'écoutais les demandes et les besoins des personnes, autour d'une tasse de café, dans un moment convivial."*  
Véronique Thibaut, Directrice à L'Ouvre-Boîtes.

*"On voudrait lancer un débat en interne : au-delà de l'aspect consommation et vente, qu'est-ce qu'on veut pour l'épicerie ? Quelle participation des usagers ? Quelle place pour la santé ? Quels types de produits proposer ? etc. Jusqu'à présent, ce qu'on a développé venait de nous. Maintenant, nous voudrions inverser la tendance."*

Louisa Capelli, Coordinatrice du Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché

Les ateliers participatifs préparatoires organisés par B@bel Hut Market répondaient à trois objectifs :

- identifier les besoins du public de l'épicerie sociale pour s'adapter au mieux à la demande,
- encourager la participation et la cohésion sociale des usagers du service social,
- sensibiliser le groupe à l'alimentation durable.

Outre les échanges tout au long des rencontres, les bénéficiaires ont été invités à remplir en fin de cycle un questionnaire sur l'offre et le fonctionnement de la future épicerie sociale.

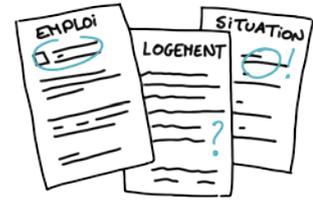
>> Documents utiles:

Vade-mecum - Epicerie sociale durable. Ateliers participatifs préparatoires, CPAS Berchem-Sainte-Agathe, 2013



## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Rencontrant un public fragilisé, les porteurs de projet de l'épicerie sociale sont inévitablement confrontés à la question de l'accompagnement social des bénéficiaires. Celui-ci peut se traduire par des démarches administratives, un soutien à la recherche d'emploi ou d'un logement, une médiation de dettes, etc. Chaque épicerie sociale détermine les modalités de cet accompagnement social en fonction de sa structure et de ses objectifs.



Une partie des épiceries sociales se concentrent uniquement sur l'activité de magasin et la mise en place d'un accueil convivial. Elles choisissent alors d'orienter les bénéficiaires qui le souhaitent vers des services sociaux complémentaires : CPAS, service de médiation de dettes, maison médicale, etc. Dans ce cas, l'accompagnement social est encouragé mais pas obligatoire.

D'autres épiceries sociales choisissent de réserver leur accès à des bénéficiaires qui reçoivent un accompagnement social. Cette approche est cohérente avec l'idée que le magasin est un outil qui doit s'inscrire dans une démarche globale pour apporter une amélioration à la situation des bénéficiaires. En fonction de la taille et de la structure du porteur de projet de l'épicerie, cette prise en charge peut être assurée en interne et/ou par des partenaires extérieurs.



**Dans tous les cas, il est indispensable que l'accompagnement social global des bénéficiaires soit mené par des professionnels, qualifiés et compétents pour cette mission de première importance.**

Les épiceries sociales de la Croix-Rouge ne prennent pas en charge l'accompagnement social des bénéficiaires. Ce choix est lié au mode de fonctionnement de l'organisation : entièrement basées sur le volontariat, les équipes ne comportent pas d'assistants sociaux et renvoient vers des services sociaux locaux en fonction des besoins et des demandes.

*"Notre épicerie sociale sert de levier pédagogique : les gens viennent à l'épicerie sociale pour palier un manque et nous y répondons. Mais avec tous nos services, nous tentons aussi, avec eux, d'améliorer le lendemain. On veut que leur situation évolue."*

Véronique Thibaut, Coordinatrice de L'Ouvre-Boîtes.

*"Ce que nous souhaitons avec nos partenaires, c'est qu'ils suivent les bénéficiaires : qu'ils fassent le point sur leur situation économique, familiale et sociale, qu'ils les aident à gérer leur budget, etc."*

Jean Barridez, Administrateur de la supérette sociale Les Capucines



# GESTION & BUDGET

## ► A la recherche de l'équilibre

► MODÈLE ÉCONOMIQUE : UNE ÉPICERIE SOCIALE, COMMENT ÇA MARCHE ? .....	24
- <i>Épicerie conventionnelle</i> .....	24
- <i>Épicerie sociale</i> .....	25
- <i>Prix de vente</i> .....	26
► BUDGET DE MISE EN PLACE .....	26
- <i>Postes d'investissement</i> .....	27
- <i>Sources de financement</i> .....	28
► BUDGET DE FONCTIONNEMENT .....	29
- <i>Nombre de familles</i> .....	30
- <i>Dépenses</i> .....	30
- <i>Recettes</i> .....	31
- <i>Résultat</i> .....	32
► BUDGET TYPE .....	32
► LE BUDGET, UN OUTIL DE GESTION .....	33
► FORMES JURIDIQUES .....	34
► TVA .....	36



# MODELE ECONOMIQUE : UNE EPICERIE SOCIALE, COMMENT ÇA MARCHE ?

Pour bien comprendre le fonctionnement d'une épicerie sociale, il est important de commencer par se pencher sur l'"économie" d'une épicerie conventionnelle...

## Épicerie conventionnelle

L'épicerie du coin de la rue, le supermarché de quartier et l'hypermarché de banlieue fonctionnent tous sur le même modèle : ce sont des sociétés qui achètent des produits à des fabricants ou producteurs, les présentent dans des rayons et les vendent à des consommateurs que nous sommes. Il y a donc achat et puis vente de ces produits. Le principe du commerce - s'il faut encore l'expliquer - consiste à réaliser une marge sur la revente des produits. Ainsi, dans l'exemple ci-dessous, l'épicerie achète des produits pour 100 € et les revend pour 120 € : elle réalise donc une marge de 20 €.

Schéma 1: Modèle économique simplifié d'une épicerie conventionnelle



L'épicerie conventionnelle achète des produits pour 100€ et les revend pour 120 €: elle réalise donc une marge de 20 €.

Comme expliqué ci-dessous, la marge, c'est-à-dire la différence entre les achats et les ventes, va permettre de payer les frais de fonctionnement (loyers, assurances, transports, etc.) et les salaires. En plus, la société réalisera une marge nette, c'est-à-dire un bénéfice sur l'opération.

Schéma 2: Marge positive d'une épicerie conventionnelle



La **marge** va permettre de payer les **frais de fonctionnement** (loyers, assurances, transports, etc.) et les **salaires**. En plus, la société réalisera un **bénéfice** sur l'opération.



## Épicerie sociale

Dans le cas de l'épicerie sociale, on travaille "à l'envers". En effet, le principe de base d'une épicerie sociale consiste à proposer des produits de consommation courante à bas prix à des personnes en difficultés économiques. Pour ce faire, l'épicerie sociale va acheter des produits à un certain prix et les revendre à un prix inférieur.

Comme le schéma le montre, une épicerie sociale va vendre pour 50 € des produits qu'elle aura préalablement achetés pour 100 €. Elle va donc générer une perte de 50 €, soit une marge négative dans l'opération d'achat-vente. On est bien face à une activité d'épicerie "à l'envers" !

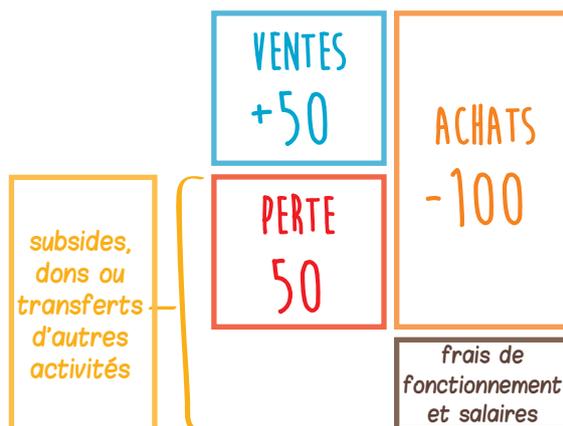
Schéma 3: Modèle économique simplifié d'une épicerie sociale



L'épicerie sociale achète des produits pour 100 € et les revend pour 50 € : elle réalise une perte de 50 €.

Pour comprendre de manière plus précise le modèle économique d'une épicerie sociale, le schéma 4 montre que la présence d'une marge négative oblige les porteurs de projet à trouver d'autres moyens pour financer les frais de fonctionnement, les salaires, mais aussi les marchandises. Pour équilibrer le budget d'une épicerie sociale, il faut donc trouver, de manière complémentaire à la vente, d'autres entrées d'argent. Ce seront des subsides récurrents, des entrées générées par d'autres activités et/ou des transferts de fonds d'autres entités, d'autres départements.

Schéma 4: Marge négative d'une épicerie sociale



Les **subsides, dons ou transferts d'autres activités** permettent de combler la **perte** et de payer les **frais de fonctionnement** et les **salaires**.



## Prix de vente

Chaque épicerie sociale détermine en interne les réductions qu'elle applique sur les prix de vente, en fonction de ses objectifs, de ses sources d'approvisionnement et de ses moyens financiers. La pratique de terrain révèle une grande diversité : les prix de vente appliqués aux bénéficiaires oscillent entre 20 et 100% du prix conventionnel pour les produits achetés par l'épicerie sociale et entre 0% et 30% du prix conventionnel pour les produits reçus en dons.

Certaines épiceries sociales choisissent de vendre les produits qu'elles ont reçus gratuitement, d'une part, pour rester dans le principe "commercial" de l'épicerie sociale et, d'autre part, pour contribuer à équilibrer le budget global du projet.

Prix de vente		
Epicerie sociale	Calcul prix de vente	Remarques
Amphora ASBL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60% du prix d'achat pour les produits achetés dans la grande distribution</li> <li>- 30% de la valeur pour les dons privés (produits d'entretien et d'hygiène)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le pourcentage de remise appliqué sur les produits achetés en grande distribution peut varier en fonction de la trésorerie de l'épicerie sociale qui veille en permanence à l'équilibre entre achats et ventes</li> <li>- le prix de revente des produits reçus gratuitement est fixé par les entreprises donatrices</li> </ul>
Epicerie sociale Croix-Rouge (Court-Saint-Etienne)	50% du prix d'achat	
Ouvre-Boîtes	50% du prix de vente pratiqué dans la grande distribution	
Supérette sociale Les Capucines	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prix d'achat pour les produits achetés à prix réduit</li> <li>- 10 ou 20% du prix de vente en grande distribution pour les dons</li> </ul>	

Dans tous les cas, le calcul des prix de vente doit être suivi minutieusement et avec régularité parce que les prix d'achat de certains produits fluctuent souvent.

## BUDGET DE MISE EN PLACE

Le démarrage d'une épicerie sociale implique de réfléchir à l'ampleur, à la forme et aux moyens qu'on veut lui donner. Pour ce faire, on va réaliser deux budgets : un budget de mise en place, qui va décrire les différents éléments dont le projet a besoin pour le démarrage, et le budget de fonctionnement, qui décrit les entrées et sorties prévues au cours du projet.

Avant de lancer une épicerie sociale, le porteur de projet doit, d'une part, identifier les montants à investir pour doter l'épicerie d'outils adaptés à son bon fonctionnement et, d'autre part, déterminer la manière dont il va financer ces outils.

Pour ce faire, il est conseillé de réaliser un tableau en deux colonnes (voir tableau) :

- la première colonne va lister les "investissements de démarrage",
- la deuxième colonne décrit la manière dont l'ensemble des investissements de démarrage vont être financés ; ce sont les sources de financement.



Il n'y a pas de correspondance, dans ce tableau, entre les différents investissements et leur source de financement. Il faudra constituer un autre tableau pour identifier exactement ce qui va financer quoi.

Tableau 1: Budget de démarrage

Investissements de démarrage	Financements de démarrage
Aménagement du local : mise aux normes, peinture, etc.	Apports du porteur de projet (fonds propres, fonds associatifs ou montant attribué par le pouvoir public organisateur)
Matériel : armoires, frigos, congélateurs, comptoir, mobilier (tables et chaises), ordinateur de gestion, ordinateur et logiciel pour commerces de détail ("retail")	Subsides de démarrage (Loterie Nationale, Appels à projet SPP Intégration sociale, etc.) >> <a href="#">Ressources &amp; partenariats</a>
Véhicule (frigorifique ou non)	Mise à disposition/ Prêt de locaux ou de matériel
Stock de départ (marchandises : aliments non périssables, périssables, produits d'entretien et hygiène, etc.)	Emprunt
Frais de démarrage : Assurance Responsabilité civile, etc.	
TOTAL	TOTAL

## Postes d'investissements

### • Aménagement du local :

Il est important d'identifier les dépenses nécessaires à l'image qu'on veut donner de l'épicerie sociale, mais aussi de voir ce qui est nécessaire pour l'accueil du public dans l'espace. Il faut notamment veiller à la sécurité des bénéficiaires dans l'espace d'accueil. On évite ainsi les étalages rouillés ou les armoires fragiles. C'est d'autant plus essentiel que la responsabilité civile des organisateurs de l'épicerie sociale est engagée dans le cadre de l'accueil du public.



Le budget "aménagement" se construira à partir de la liste des travaux à réaliser, à laquelle il faut ajouter le matériel nécessaire à acheter. Il reste ensuite à déterminer qui réalisera les travaux (bénévoles, personnel communal ou du CPAS, etc.).

### • Matériel :

Afin de limiter les dépenses, la plupart des épiceries sociales privilégient le matériel de seconde main, encore fonctionnel. Attention toutefois au respect des règles AFSCA. (>> [Hygiène & sécurité alimentaire](#)) Les responsables de l'épicerie sociale feront utilement le tour des magasins de seconde main et des magasins spécialisés dans les reventes de matériel issu des faillites.

### • Véhicule :

Le choix se portera sur un véhicule qui permet l'enlèvement de palettes complètes chez le fournisseur, parce qu'enlever les produits d'une palette et les remettre ensuite peut vite devenir un travail harassant et prendre beaucoup de temps.





- **Stock :**

Le premier jour d'ouverture de l'épicerie sociale, les produits proposés à la vente dans les rayonnages et les armoires, plus ceux qui ne peuvent être mis directement en rayon mais qui sont placés ailleurs en attendant, constituent ce qu'on appelle le stock. Il est nécessaire au préalable de définir les types de produits que l'épicerie veut proposer (produits secs/produits frais, alimentaire/non alimentaire, etc.) et d'établir la liste de tous les produits - appelés "références" - qui seront vendus dans l'épicerie sociale. (>> *Aménagement & logistique*). Il faut ensuite déterminer le nombre d'articles par référence. Enfin, il faut faire le relevé des prix chez les fournisseurs. Les prix des produits, multipliés par le nombre (quantité) de produits, seront additionnés. Le total indiquera le montant du stock.



- **Frais de démarrage :**

Les frais de démarrage comportent les assurances en responsabilité civile et les frais liés à l'ouverture du lieu. A chaque responsable de projet d'évaluer s'il y a lieu de prendre également une assurance sur le stock et sur le matériel.

### Sources de financement

- **Apports du porteur de projet :**

Ce sont les fonds mobilisés en interne par l'organisation porteuse du projet pour mener à bien le projet d'épicerie sociale.

- **Subsides de démarrage :**

Les projets d'épicerie sociale peuvent être partiellement financés dans le cadre de certains appels à projet. >> *Ressources & partenariats*

- **Mise à disposition de matériel :**

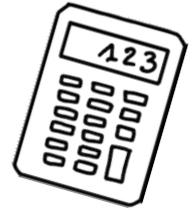
Dans certains cas, la Commune, le CPAS ou d'autres partenaires mettent des locaux, du matériel et/ou du personnel à disposition du projet d'épicerie sociale.

- **Emprunt :**

Cette manière de financer une activité d'épicerie sociale n'est pas conseillée, sauf si l'épicerie sociale bénéficie d'autres revenus (entrées d'argent) qui lui permettront non seulement d'équilibrer son budget, mais également de rembourser les emprunts contractés.



# BUDGET DE FONCTIONNEMENT



En complément au budget de démarrage, qui identifie les éléments nécessaires au lancement du projet et la manière de les financer, le budget de fonctionnement va indiquer, au cours d'une année civile (habituellement du 1er janvier au 31 décembre), les dépenses (sorties ou charges) et les recettes (entrées ou revenus) générées par le projet.

Le budget de fonctionnement est divisé en quatre colonnes :

- la première colonne indique le nombre de familles aidées et les différents postes de dépenses et de recettes,
- Les deuxième, troisième et quatrième colonnes comportent les nombres et montants en euros correspondant aux différents postes pour chaque année.

Il est intéressant de faire un budget sur trois ans pour envisager le projet dans une certaine pérennité. Cela permet également d'indiquer si une évolution ou une stabilité est prévue, notamment dans le nombre de familles aidées.

Le B@bel Hut Market se donne deux ans pour équilibrer son budget, grâce à la vente de produits reçus gratuitement ou à bas prix, à l'organisation d'une journée annuelle de dons et aux revenus de la cafétéria sociale.

Tableau 2: Budget de fonctionnement

Budget	Année 1	Année 2	Année 3
<b>NOMBRE DE FAMILLES</b>			
<b>DEPENSES</b>			
Achats marchandises			
Frais généraux			
Personnel			
Amortissement matériel			
Mise à disposition			
TOTAL			
<b>RECETTES</b>			
Ventes marchandises			
Autres entrées			
Mise à disposition			
TOTAL			
<b>RESULTAT</b>			



### Nombre de familles

La première ligne du tableau de budget de fonctionnement indique le nombre de familles aidées. Il est essentiel de déterminer dès la conception du projet :

- le nombre de familles aidées,
- le montant moyen attribué à chaque famille,
- la durée de l'octroi de l'aide.

Cela donne une indication essentielle sur l'impact budgétaire prévu pour l'épicerie sociale. Cet indicateur peut ensuite être réévalué en fonction du nombre réel de familles bénéficiaires chaque année et du montant effectivement dépensé par chaque famille.

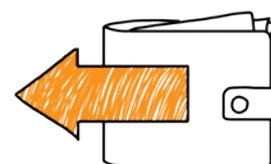


### Dépenses

Les dépenses sont divisées en cinq grands postes :

- **Achats marchandises :**

Ce poste constitue en général le "noeud" de l'économie d'une épicerie sociale. Il s'agit ici d'identifier, en fonction du nombre de familles et du montant moyen attribué par famille, le montant total d'achats sur une année complète.



- **Frais généraux :**

La liste ci-dessous reprend les frais généraux les plus courants dans les associations ou entreprises d'économie sociale :

- loyer, précompte immobilier
- chauffage, eau, gaz, électricité
- tél, gsm, internet
- papeterie et matériel de bureau (y compris entretien), frais postaux
- outillage et petit matériel
- vêtements de travail
- location de matériel
- entretien des installations
- cotisations professionnelles
- frais de déplacement (carburant, réparations)
- frais de représentation
- publicité et promotion
- assurances (RC, travail, vol, etc.)
- comptable
- divers / taxes

- **Personnel :**

Le personnel d'une épicerie sociale est constitué, selon le porteur de projet, de personnes salariées, de personnel en formation, en démarche d'insertion et/ou de volontaires. Ce poste "personnel" doit comporter selon les cas, le coût salarial global des personnes affectées à l'épicerie sociale (information obtenue au secrétariat social ou au service Ressources Humaines du porteur de projet), proportionnellement au temps de travail consacré à l'épicerie sociale. Dans d'autres cas, il s'agit de la partie de rémunération à charge du porteur de projet qui encadre le stagiaire en formation ou emploie la personne en insertion. Enfin, si des volontaires sont à l'oeuvre, le porteur de projet peut prévoir de leur attribuer une indemnité forfaitaire et/ou des frais de déplacement. (>> [Equipe](#))



• **Amortissement matériel :**

Quand le matériel a été acheté par l'épicerie sociale et dépasse la valeur de 250 €, il doit être amorti sur un temps équivalent à la durée de vie du bien. Cette durée d'amortissement est réglementée par catégories de biens :

- matériel informatique : 3 ans,
- mobilier : 5 ans,
- véhicule : 4 ans.

La plupart du temps, ces amortissements se font selon la méthode linéaire, c'est-à-dire que le montant total est divisé par le nombre d'années d'amortissement.

Exemple : nous achetons un frigo à 1.500 € et sa durée d'amortissement est de cinq ans : 300 € (= 1.500 €/5) sont affectés chaque année pendant cinq ans. Pour bien visualiser la notion d'amortissement, le tableau ci-dessous prolonge l'exemple avec un véhicule. Le total amorti chaque année pour le frigo et le véhicule s'élève à 1.800 €.

Tableau 3: les amortissements

Type de bien	Montant (€)	Durée (années)	Année 1 (€)	Année 2 (€)	Année 3 (€)
Frigo	1.500	5	300	300	300
Véhicule	6.000	4	1.500	1.500	1.500
TOTAL			1.800	1.800	1.800

• **Mise à disposition :**

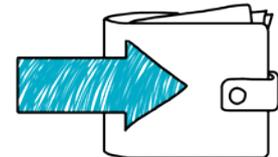
Ce poste reprend le matériel, le personnel et les locaux mis à disposition par des partenaires. Ces éléments ont une valeur et il est dès lors intéressant de les comptabiliser. Toutefois, puisque ces ressources mises à disposition n'influencent pas le résultat, on les indique à la fois en dépenses et en recettes.

**Recettes**

Les recettes sont également composées de plusieurs postes :

• **Ventes marchandises :**

Il s'agit de la contribution des familles bénéficiaires pour l'achat des produits (à prix réduit).



• **Autres entrées :**

Comme expliqué ci-dessus, les achats des familles génèrent une marge négative. Il est dès lors indispensable que l'épicerie sociale bénéficie d'autres recettes pour équilibrer son budget. Celles-ci peuvent avoir plusieurs origines :

- subsides (ponctuels, à l'emploi, dans le cadre d'un agrément, etc.) (>> [Ressources & partenariats](#) >> [Equipe](#))
- entrées liées à d'autres activités (vente de vêtements et/ou meubles de seconde main triés par des bénévoles, location de matériel sanitaire dans le cas de la Croix-Rouge, etc.),
- montants affectés de manière durable au projet suite à une décision politique (du CPAS, de la Commune, etc.).

• **Mise à disposition :**

Comme pour les dépenses, ce poste permet de valoriser le matériel, les locaux et le personnel mis à disposition par des partenaires.



**Important :** le montant indiqué doit être identique à celui du même poste repris en dépenses.





L'épicerie sociale Les Petits Riens, la supérette sociale Les Capucines, l'Épicerie Solidaire de Sprimont, le Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, l'Ouvre-Boîtes, etc. Nombreux sont les porteurs de projets qui financent tout ou partie de l'épicerie sociale par une activité connexe de vente de seconde main (mobiliers, décoration et/ou vêtements).

## Résultat

Le résultat équivaut à la différence entre la somme des recettes et la somme des dépenses :

$$\text{TOTAL RECETTES} - \text{TOTAL DÉPENSES} = \text{RÉSULTAT.}$$

Si le résultat est négatif, cela signifie que le budget n'est pas en équilibre. Il s'agit alors de trouver des recettes supplémentaires et/ou de diminuer les dépenses.

Si le résultat est égal à zéro, le budget est tout juste à l'équilibre. C'est l'objectif minimum à se fixer dans le cas d'une épicerie sociale.

Si le résultat est positif, cela permettra à l'épicerie sociale de constituer des réserves pour investir, par exemple, dans le remplacement du matériel et la formation du personnel et des volontaires.

Il est conseillé de dégager un bonus chaque année de manière à renforcer les fonds propres du projet, ce qui permettra d'absorber d'éventuelles pertes futures.

## BUDGET TYPE

Tableau 4: Budget type

Budget	Année 1	Année 2	Année 3
<b>NOMBRE DE FAMILLES</b>	20	30	40
<b>DEPENSES</b>			
Marchandises	43.000	64.500	86.000
Frais généraux	6.000	6.000	6.000
Personnel	5.000	5.000	5.000
Amortissement matériel	1.200	1.200	1.200
Mise à disposition			
<b>TOTAL</b>	<b>55.200</b>	<b>76.700</b>	<b>98.200</b>
<b>RECETTES</b>			
Ventes	21.500	32.250	43.000
Autres entrées	33.700	44.450	55.200
Mise à disposition			
<b>TOTAL</b>	<b>55.200</b>	<b>76.700</b>	<b>98.200</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ce budget type se base sur le budget réel d'une épicerie sociale.

Les données de base sont les suivantes :

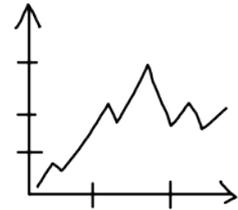
- Frais généraux (loyer) : 6.000 €
- Salaires : 5.000 €
- Amortissements : 1.200 €
- Marchandises :  
53,74 € / semaine x 40 semaines x 20 familles (puis 30, puis 40)
- Ventes :  
Revente à 50% du prix d'achat
- Autres entrées :  
dons et subsides

Le nombre de familles augmente : de 20 en année 1, il augmente à 30 en année 2 et à 40 en année 3. Le poste "autres entrées" augmente au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de familles aidées.



## LE BUDGET, UN OUTIL DE GESTION

Le budget sera réalisé avec les données les plus objectives et les plus réalistes possibles. Dans certains cas, on ne connaît pas avec exactitude certains montants. On réalise alors ce qu'on appelle une "hypothèse", c'est-à-dire qu'on indique un montant dont on n'est pas tout à fait sûr de l'exactitude mais qui semble le plus proche possible de la réalité.



Le budget est donc un outil de gestion qu'on établit au départ, et qui sert de guide pour contrôler les entrées et sorties d'argent. Très pratiquement, à côté des colonnes initialement constituées des montants prévus, on ajoute une deuxième colonne pour les montants qui sont réellement dépensés. Le contrôle budgétaire consiste à comparer ce qui était prévu à ce qui est réellement dépensé/financé.

Pour le budget de démarrage, le contrôle budgétaire peut se faire comme illustré dans le tableau ci-dessous. Le montant total est maintenu (16.000 €), mais la ventilation des postes a changé.

Tableau 5: Exemple d'un contrôle budgétaire (budget de démarrage)

Investissements de démarrage	Prévision	Réalisé
Aménagement du local : mise aux normes, peinture, etc.	2.000	4.000
Matériel : armoires, frigos, congélateurs, comptoir, mobilier (tables et chaises), ordinateur de gestion, ordinateur et logiciel "retail"	3.000	4.500
Véhicule (frigorifique ou non)	5.000	0
Stock de départ (marchandises : aliments non périssables, périssables, produits d'entretien et hygiène, etc.)	5.000	6.500
Frais de démarrage : Assurance Responsabilité civile, etc.	1.000	1.000
<b>TOTAL</b>	<b>16.000</b>	<b>16.000</b>

Le budget de fonctionnement peut utilement être ventilé sur une base mensuelle, pour éviter les dérapages et corriger le tir le mois suivant si nécessaire.

Pour réaliser le contrôle budgétaire chaque mois, il s'agit de comparer en fin de mois, ce qui était prévu à ce qui a réellement été dépensé (dépenses) et engrangé (recettes).

L'épicerie sociale de la Croix-Rouge à Court-Saint-Etienne dispose d'un outil informatique réalisé sur mesure par l'EFT+ partenaire Apides. Ce programme centralise à la fois tout ce qui concerne la gestion des produits (stock, prix, etc.) et les informations relatives aux bénéficiaires (durée d'accès, montant disponible, etc.). Il permet également de sortir des statistiques annuelles utiles à la gestion de l'épicerie (ventes, fréquentations, etc.).



L'exemple ci-dessous illustre un dérapage budgétaire, puisque les montants d'achats et de salaires sont supérieurs à ce qui avait été prévu, alors que les montants de recettes sont inférieurs. Le mois 2, il faudra prévoir de procéder à un rééquilibrage du budget, par exemple en réduisant les achats de marchandises et/ou en revoyant les prix de vente.

Tableau 6: Exemple d'un contrôle budgétaire (budget de fonctionnement)

Budget	Année 1 (Prévision)	Mois 1 (Prévision)	Mois 1 (Réalisé)
<b>NOMBRE DE FAMILLES</b>	20	20	20
<b>DEPENSES</b>			
Marchandises	43.000	3.583,33	3.800
Frais généraux	6.000	500	485
Personnel	5.000	416,67	423,34
Amortissement matériel	1.200	100	
Mise à disposition			
<b>TOTAL</b>	<b>55.200</b>	<b>4.600</b>	<b>4.708,34</b>
<b>RECETTES</b>			
Ventes	21.500	1.791,67	1.867
Autres entrées	33.700	2.808,33	2.000
Mise à disposition			
<b>TOTAL</b>	<b>55.200</b>	<b>4.600</b>	<b>3.867</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-841,34</b>

## FORMES JURIDIQUES

Une épicerie sociale est organisée par des porteurs de projet bien déterminés: le plus souvent, une ASBL, une instance communale (CPAS, mission locale, etc.) ou la Croix-Rouge. Dans certains cas, elle émane d'un partenariat entre deux ou même ces trois types de porteurs de projet.

Certains porteurs de projets ont la possibilité de choisir le type d'organisation qui va héberger l'épicerie sociale. De manière très synthétique, nous présentons ci-dessous les grandes caractéristiques de deux formes juridiques auxquelles peuvent avoir recours les porteurs de projet :

- l'ASBL,
- la structure publique locale (pour les communes et CPAS).

Le mode de gouvernance et les possibilités de financement de l'épicerie sociale varieront en fonction de la forme juridique choisie.



ASBL ?

STRUCTURE PUBLIQUE LOCALE ?





Tableau 5: Formes juridiques

	ASBL - Association Sans But Lucratif	Structure publique locale
<b>Caractéristique principale</b>	Groupement d'aide, d'assistance, de soutien	Autorité publique
<b>Base légale</b>	Loi du 27 juin 1921 modifiée, par la loi du 2 mai 2002	- Loi Communale (définie par les Régions) - Loi organique des CPAS du 8 juillet 1976
<b>Gouvernance</b>	Une Assemblée Générale élit un Conseil d'Administration lequel nomme un directeur ou coordinateur	Le Conseil communal élit le Collège communal (dont fait partie le Président de CPAS) et choisit la composition du Conseil de CPAS. Tutelle régionale.
<b>Rentrées financières</b>	- Ventes - Subsidés - Dons	- Taxes - Transferts - Subsidés spécifiques - Recettes
<b>Principaux avantages</b>	- Capacité à recevoir des subsides et des dons - Bonne visibilité sur la gestion car une comptabilité analytique permet d'avoir une vue claire pour chaque activité (épicerie sociale, autres activités) - Facilité de création	- Garantie publique sur le projet (ce qui peut rassurer les partenaires) - Mobilisation de moyens plus aisée
<b>Principaux inconvénients</b>	- Fragilité car pas d'obligation de capitaux de départ	- Dépendant de la volonté politique - Pas (toujours) de visibilité sur la gestion (financière) pour les porteurs de projet

Certains porteurs de projet souhaitent lancer une épicerie sociale au sein d'une structure coopérative. Cette forme juridique ne semble toutefois pas appropriée pour ce type d'activité d'épicerie sociale, en raison de l'obligation de rentabilité. En effet, les fondateurs de coopératives (comme pour toute autre société commerciale) sont responsables pendant trois ans du bon fonctionnement de la société. Or, on a vu ci-dessus que l'activité d'épicerie sociale n'est pas rentable et présente dès lors un risque important de faillite, sauf si des revenus importants sont générés par d'autres activités.

Il nous semble en conséquence plus raisonnable de démarrer une épicerie sociale soit dans le cadre d'une ASBL, soit au sein d'un service du CPAS ou de la Commune.

Dans les deux cas, les possibilités de capter des subsides sont présentes.

La forme ASBL permet d'avoir une vision claire sur les budgets consacrés, c'est-à-dire sur les entrées et sorties spécifiques au projet, ce qui n'est pas toujours aussi facile dans le cadre d'une autorité publique, parce que la correspondance entre les entrées et les sorties financières spécifiques au projet n'est pas toujours faite.

Par contre, l'hébergement d'une épicerie sociale au sein d'un service public permettra de garantir une stabilité au projet, si la volonté politique de maintenir le projet perdure au-delà de la mandature...



## TVA

On croit souvent que les épiceries sociales, parce qu'elles ont un caractère social, ne sont pas assujetties à la TVA.

Mais quand on consulte la définition qui détermine "qui est assujetti à la TVA", la réponse indique clairement que les épiceries sociales sont concernées :



*"Sont assujettis à la TVA, les personnes qui dans l'exercice d'une activité économique livrent des biens ou fournissent des services visés par le code de la TVA, de manière indépendante et habituelle. Il importe peu que l'activité s'exerce avec ou sans but lucratif, à titre principal ou d'appoint."<sup>1</sup>*

En effet, les épiceries sociales :

- sont des activités économiques, même si par nature déficitaires (voir modèle économique ci-dessus),
- qui livrent des biens ("livrer" est à comprendre au sens large = vendre des biens),
- de manière indépendante : cela concerne les entités réputées comme "indépendantes", c'est-à-dire qui ne sont pas soumises à une autorité publique dans leur fonctionnement (indépendants, personnes physiques, sociétés, ASBL, etc.). A priori pas les CPAS, ni les communes (puisque non indépendants - quoique, les pouvoirs publics sont soumis à la TVA pour certaines activités),
- de manière habituelle : il y a une récurrence dans les actes de vente des biens.

Dans le même ordre d'idées, beaucoup pensent que les ASBL ne sont pas concernées par la TVA. Mais l'administration de la TVA précise que "dès qu'une ASBL effectue, de manière habituelle, des opérations à titre onéreux, quelle que soit la nature des sommes (cotisation, participation, droit d'affiliation, prix, ...) qu'elle reçoit de ses membres et, le cas échéant, de tiers, en contrepartie des prestations et/ou livraisons qu'elle leur rend, une ASBL est assujettie à la TVA et doit se faire identifier à l'office de contrôle de la TVA dans le ressort duquel son siège social est établi."<sup>2</sup>

Seul l'article 44 du Code TVA prévoit que certaines activités ne sont pas assujetties à la TVA. Sans que cela soit garanti, les épiceries sociales pourraient bénéficier de l'Article 44 §2 2° qui précise que sont exemptées de la TVA : "les prestations de services et les livraisons de biens étroitement liées à l'assistance sociale, à la sécurité sociale et à la protection de l'enfance et de la jeunesse, effectuées par des organismes de droit public, ou par d'autres organismes reconnus comme ayant un caractère social par l'autorité compétente. Sont notamment visés : (...) - les organismes qui ont pour mission d'assister, d'encadrer ou d'accueillir des personnes en grave difficulté matérielle ou morale."

Pour bénéficier de cette exemption, il faudrait demander un courrier de "reconnaissance" d'une autorité publique (CPAS, Commune, Région) dans laquelle l'épicerie sociale exerce son activité pour demander une exemption sur base de cet article.

Ensuite, une demande préalable devrait être faite en adressant un courrier au Service des décisions anticipées (Service des Décisions Anticipées en matière fiscale, Rue de la Loi, 24, 1000 Bruxelles, Tel 02/579.38.00), en expliquant l'activité de l'épicerie sociale.

Etant donné que la position des épiceries sociales en matière de législation TVA n'est pas très claire et souvent spécifique à chaque porteur de projet, il convient d'être prudent. Le mieux étant de prendre un maximum de renseignements auprès d'autres porteurs de projet, voire de consulter un avocat ou un comptable fiscaliste.



<sup>1</sup> Article 4 du Code TVA, <http://www.belgium.be/fr/impots/tva/assujettissement> ; passages soulignés par les rédacteurs de ce guide.

<sup>2</sup> <http://www.fiscus.fgov.be/interfaoffr/Vragen/tva/assujet2.htm>

## A VOTRE TOUR !

IMPRIMEZ CE TABLEAU ET ETABLISSEZ VOTRE BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Tableau 2: Budget de fonctionnement

Budget	Année 1	Année 2	Année 3
<b>NOMBRE DE FAMILLES</b>			
<b>DEPENSES</b>			
Achats marchandises			
Frais généraux			
Personnel			
Amortissement matériel			
Mise à disposition			
TOTAL			
<b>RECETTES</b>			
Ventes marchandises			
Autres entrées			
Mise à disposition			
TOTAL			
<b>RESULTAT</b>			





# L'ÉQUIPE

## ► Des tâches et des profils diversifiés

En fonction du type de porteur de projet (CPAS, ASBL, Croix-Rouge, etc.), les équipes des épiceries sociales varient quant à leur taille, leurs compétences et aux formes de contrats de travail. En plus de leur fonction de magasin social, plusieurs épiceries offrent des opportunités intéressantes en termes de réinsertion professionnelle.



► FONCTIONS.....	40
- <i>Coordination</i> .....	40
- <i>Logistique &amp; vente</i> .....	40
- <i>Travail social &amp; animation</i> .....	40
► TYPES DE CONTRATS.....	41
- <i>Personnel salarié</i> .....	41
- <i>Volontariat</i> .....	42
- <i>Insertion socio-professionnelle</i> .....	42
► FORMATION.....	45

## FONCTIONS

*"La gestion d'une épicerie sociale demande beaucoup de rigueur administrative."*



Véronique Thibaut, Directrice de l'Ouvre-Boîtes

### Coordination

La prise en charge d'une épicerie sociale nécessite de la polyvalence, des qualités organisationnelles et de bonnes compétences en matière de gestion d'équipe. Cette fonction couvre en principe :

- la planification et la gestion du budget, >> *Gestion & budget*
- la gestion des ressources humaines et l'encadrement de l'équipe (y compris des volontaires),
- le suivi global de l'approvisionnement et la garantie des normes sanitaires, >> *Offre & approvisionnement* >> *Hygiène & sécurité alimentaire*
- l'organisation de l'accompagnement social des bénéficiaires, >> *Bénéficiaires*
- la gestion administrative. >> *Gestion & budget*

### Logistique & vente

L'organisation logistique et commerciale du magasin occupe une place centrale dans les projets d'épicerie sociale. Ces dernières doivent assurer :

- les achats (choix des produits, recherche de fournisseurs, négociation des prix, etc.),
- les éventuels dons (recherche de partenariats), >> *Offre & approvisionnement*
- le transport des marchandises,
- la logistique du magasin (gestion du stock, assortiment des rayons, élimination des invendus, etc.), >> *Aménagement & logistique*
- l'accueil des bénéficiaires,
- les ventes et la gestion de la caisse, >> *Accès & achats*
- l'entretien et le nettoyage des lieux et des équipements,
- la sécurité sanitaire des produits. >> *Hygiène et sécurité alimentaire*

Au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, outre la gestion du réassort et le contact avec les clients, la vendeuse retape le mobilier de seconde main, s'occupe du potager et va au marché vespéral pour l'approvisionnement en fruits et légumes.



*"Je travaille depuis huit ans à l'épicerie sociale et j'apprécie le côté polyvalent du métier."*

Marie-Claude Beaufays, vendeuse.

### Travail social & animation

Beaucoup d'épiceries sociales incitent les bénéficiaires à mener un travail social, pour augmenter leurs chances de retrouver une meilleure situation financière à la fin de la période d'accès.

En fonction du porteur de projet, cette prise en charge peut être confiée à des services partenaires ou être assurée en interne. Dans ce dernier cas, il est indispensable de compter du personnel professionnel et qualifié pour le travail social au sein de l'équipe.



A côté de l'accompagnement social stricto sensu, certaines épiceries sociales proposent des animations et des ateliers qui renforcent la convivialité et le lien social. Comme pour le travail social, ces activités peuvent être menées par des partenaires extérieurs ou par un travailleur de l'équipe formé à cette compétence. >> *Bénéficiaires*



## TYPES DE CONTRATS



La diversité des postes à pourvoir au sein de l'épicerie sociale peut être assurée par plusieurs catégories de travailleurs :

- des salariés,
- des volontaires,
- des travailleurs en insertion socio-professionnelle.

Pour répondre à tous les besoins tout en respectant l'équilibre budgétaire, les équipes combinent souvent les trois catégories, dans des proportions différentes en fonction du porteur de projet.

### Personnel salarié

Engager du personnel - même un seul salarié - implique de respecter des procédures administratives. Si la personne en charge de la coordination de l'épicerie sociale n'a pas d'expérience en la matière, il est vivement conseillé de s'appuyer sur les services d'un secrétariat social, en préférant ceux qui disposent d'une cellule spécialisée pour le secteur non-marchand. Pensez également à consulter les guides et brochures d'information proposés par exemple par le SPF Emploi, les syndicats et certaines sociétés d'intérim.

- Brochures "Clés pour", SPF Emploi : [www.emploi.belgique.be/moduleHome.aspx?id=163](http://www.emploi.belgique.be/moduleHome.aspx?id=163)
  - Guide du travail, Randstad : [www.randstad.be/fr/guide-pratique-du-travail-2013](http://www.randstad.be/fr/guide-pratique-du-travail-2013)
  - Guide de législation sociale, CSC : [www.csc-en-ligne.be/publications\\_et\\_documentation/publications.asp](http://www.csc-en-ligne.be/publications_et_documentation/publications.asp)
  - Plus d'infos : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
-  Astuce : renseignez-vous régulièrement, la matière évolue rapidement.

Pour alléger leurs coûts salariaux, la majorité des épiceries sociales s'appuient sur des aides à l'emploi. Il en existe de nombreuses, qui donnent toutes au minimum droit à des réductions de cotisations patronales.

Principales aides à l'emploi en Wallonie et à Bruxelles			
Bruxelles	Wallonie	Aides & publics cibles	Plus d'infos
ACS	APE	Prime à l'emploi mensuelle + exonération presque totale des cotisations sociales	Actiris (Bruxelles) / DGO6 Direction des aides à la Promotion de l'Emploi du SPW (Wallonie)
	Activa	Aide à l'emploi pour demandeurs d'emploi défavorisés : allocation mensuelle + réduction des cotisations sociales	SPF Emploi / Onem (fédéral)
	PFI	Aide à l'embauche d'un demandeur d'emploi moyennant un projet de formation	Actiris (Bruxelles) / Forem (Wallonie)
	PTP	Aide à durée déterminée pour demandeurs d'emploi peu qualifiés	Actiris (Bruxelles) / Forem (Wallonie)
	Réduction groupe cible "premiers engagements"	Réduction des cotisations sociales si les trois premiers salariés sont des demandeurs d'emploi	SPF Emploi / Onem (fédéral)
	SINE	Aides fédérales réservées aux employeurs reconnus comme "entreprises d'insertion"	SPF Emploi / Onem (fédéral)

Remarque : hormis Activa, toutes ces législations sont susceptibles de changer en 2015 en raison de la régionalisation de tout ou partie des budgets.



### Volontariat

Les volontaires offrent de leur temps et leur savoir-faire. La plupart n'attendent aucune contre-partie autre qu'une reconnaissance de leur travail.

Le recours au volontariat n'est cependant pas à prendre à la légère, sous prétexte que les personnes viennent par choix et ne sont pas rémunérées.

Une loi sur le statut des volontaires stipule deux obligations pour le porteur de projet :

- une obligation d'information des volontaires - cela tombe sous le sens, mais il est utile de se le rappeler régulièrement quand on est pris dans la gestion quotidienne ;
- des obligations spécifiques en cas de défraiements (par ex. pour les déplacements).

Concrètement, la mise sur pied, la supervision, la fidélisation et le renouvellement d'une équipe de volontaires constituent une tâche de coordination à part entière. Elle requiert avant tout de la présence et de l'écoute, mais également un minimum de travail administratif.

Il est avant tout indispensable de contracter une assurance qui couvre la responsabilité civile et les éventuels accidents corporels. Dans certaines conditions, ces assurances sont gratuites pour les ASBL. Parallèlement, il peut être utile de conclure des conventions avec les volontaires. Ce n'est pas une obligation légale, mais ce document peut apporter des gages de transparence et d'équité de part et d'autre, et offrir un espace de rappel pour quelques règles légales (par ex. confidentialité, etc.).

 **Plus d'infos :** Association pour le Volontariat - [www.volontariat.be](http://www.volontariat.be)



**Attention :** les demandeurs d'emploi soumis à l'obligation de disponibilité ne peuvent exercer une activité volontaire que moyennant une autorisation préalable fournie par l'Onem, parfois difficile à obtenir. Il existe aussi des restrictions pour les personnes en congé de maladie. A l'inverse, le travail volontaire des bénéficiaires de l'aide du CPAS est parfois encouragé. Attirez l'attention des candidats volontaires sur ces aspects dont ils ne sont pas toujours informés.

A l'Épicerie Solidaire de Sprimont, les bénéficiaires ne peuvent pas devenir volontaires pour des raisons de discrétion vis-à-vis des autres bénéficiaires. A la Maison des Familles, le volontariat des bénéficiaires est par contre encouragé et contribue parfois considérablement à la réinsertion sociale.

### Insertion socio-professionnelle

Certaines épiceries sociales font le choix d'alléger leurs charges salariales et d'élargir leurs objectifs sociaux en intégrant des travailleurs en réinsertion à leur équipe. La réinsertion socio-professionnelle vise à la remise à l'emploi de chômeurs peu qualifiés. Les tâches logistiques et de vente propres aux épiceries sociales conviennent bien pour ce type de contrats.

Il existe principalement deux possibilités en termes d'insertion socio-professionnelle pour les épiceries sociales.

- **Les contrats "article 60" :**

La mesure "article 60" est à mi-chemin entre l'aide à l'emploi et une démarche d'insertion socio-professionnelle. Elle prévoit qu'une personne en fin de droits peut être engagée par le CPAS dont elle dépend pendant la durée nécessaire pour qu'elle recouvre son droit au chômage. Le CPAS peut l'employer dans ses propres services ou la mettre à disposition de la commune, d'une ASBL ou



d'une entreprise d'économie sociale. Cette formule a longtemps été considérée comme une "main d'oeuvre gratuite", mais aujourd'hui, de plus en plus de CPAS demandent aux employeurs de participer aux frais de personnel des "articles 60".

Pour passer une convention "article 60" et bénéficier d'une mise à disposition de travailleur(s), l'ASBL doit s'adresser au service insertion du CPAS de sa commune ou des communes limitrophes.



**Attention :** ces législations pourraient changer dès 2015 puisque les budgets "article 60" sont en voie de régionalisation.

#### Plus d'infos :

- auprès des **services insertion des CPAS**
- **SPP Intégration sociale** : [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)
- **Union des villes et communes de Wallonie** : [www.uvcw.be](http://www.uvcw.be)
- **Section CPAS de l'Association de la ville et des communes de Bruxelles** : [www.avcb-vsgeb.be/fr/section-cpas](http://www.avcb-vsgeb.be/fr/section-cpas)



#### • Les agréments IDESS (Wallonie) / ILDE (Région bruxelloise) :

Les agréments IDESS ou ILDE consistent à considérer l'épicerie sociale comme une entreprise d'économie sociale à part entière. Le dispositif IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale) permet de soutenir des magasins sociaux destinés aux personnes précarisées. Organisés par des CPAS, des associations ou des sociétés à finalité sociale, les magasins sociaux agréés IDESS peuvent vendre des produits d'alimentation ou de première nécessité à des prix inférieurs de 30% minimum à ceux pratiqués par la grande distribution. L'ILDE (Initiative Locale de Développement de l'Emploi) est le pendant bruxellois de l'IDESS wallonne. Tous les types d'activités peuvent a priori entrer en ligne de compte. Les ILDE sont toujours des ASBL, émanant pour certaines de CPAS.

Si une épicerie sociale choisit d'entrer dans ce cadre, outre son rôle de magasin social, elle doit se fixer un objectif complémentaire qui consiste à offrir un emploi à des demandeurs d'emploi défavorisés. L'agrément à solliciter auprès de la Région apporte plusieurs avantages mais pose également une série de conditions.

#### Avantages IDESS/ILDE

IDESS (Région wallonne)	- Contribution aux frais de fonctionnement - Aides à l'emploi
ILDE (Région bruxelloise)	- Aides à l'emploi pour l'accompagnement social pour les accompagnateurs sociaux - Aide à l'emploi pour l'encadrement pour les gestionnaires - Les travailleurs en insertion sont en général financés par les aides PTP ou "article 60".

Si les avantages sont réels, les épiceries sociales qui choisissent de s'inscrire dans l'insertion socio-professionnelle doivent toutefois le planifier dès le démarrage du projet. Se donner des missions par rapport aux demandeurs d'emploi nécessite en effet de pouvoir répondre à une série de conditions qui peuvent s'avérer lourdes pour des petites structures. Les demandes d'agrément impliquent de monter des dossiers complexes (incluant par exemple un plan d'affaires détaillé, etc.) et les démarches administratives courent sur plusieurs mois.

Pour mettre toutes les chances de son côté, une bonne solution consiste à se faire accompagner par une agence-conseil en économie sociale pour la préparation du projet. >> [Ressources & partenariats](#)

Un projet qui s'inscrit dans une démarche d'insertion socio-professionnelle doit également disposer de ressources "pédagogiques" puisque l'épicerie sociale IDESS ou ILDE est tenue de servir de tremplin vers le marché de l'emploi. Cet objectif nécessite de pouvoir proposer un programme de formation continue et des compétences d'accompagnement socio-professionnel. Cet aspect peut être assuré dans le cadre d'un partenariat si ces ressources ne sont pas mobilisables en interne.



**Plus d'infos :**

**Direction de l'économie sociale de la Région wallonne :**

[http://economie.wallonie.be/Dvlp\\_Economique/Economie\\_sociale/IDESS.html](http://economie.wallonie.be/Dvlp_Economique/Economie_sociale/IDESS.html)

**Bruxelles Economie et Emploi, Région bruxelloise :**

<http://www.werk-economie-emploi.irisnet.be/economie-sociale>

Voir aussi le guide pratique proposé sur le même site.



L'entreprise de formation par le travail (EFT) Apides couvre 4000 heures de formation grâce à son partenariat avec l'épicerie de la Croix-Rouge de Court-Saint-Etienne. La logistique de l'épicerie (commandes, transport, stockage, étiquetage, réassort des rayons, etc.) est entièrement assurée par les stagiaires de l'EFT\*.

*"Le fait de pouvoir mettre trois ou quatre stagiaires en formation finance le local et le formateur. Les stagiaires ont entre 18 et 30 ans et pas de diplôme du secondaire inférieur. Quand un stagiaire s'adapte bien à l'épicerie sociale, on lui cherche un stage en entreprise, avec un "vrai" patron et des "vrais" clients. Un stagiaire de l'épicerie a trouvé du boulot lui-même tout récemment ; c'est toujours une victoire !"*

Stéphane Monard, Coordinateur Apides



*Apides, entreprise de formation par le travail (EFT)*

**Composition des équipes**

Epicerie sociale	Types de contrats	Fonctions
Amphora ASBL	2 employés subsidiés par la commune	- coordination - administration (½ ETP)
	1 employé ILDE	- animations et encadrement des articles 60
	3 "articles 60"	- logistique et support administratif
	2 volontaires	- accueil et animations
Ouvre-Boîtes	5 employés avec subventions APE	- coordination - travail social - animation - administration - logistique
	10 volontaires extérieurs	- logistique
	15 volontaires usagers	- logistique
Supérette sociale Les Capucines	3 ½ employés en partie avec subvention ILDE	- coordination - chef magasinier - adjoint chef magasinier/chauffeur - employé administratif
	3 volontaires	- administration
	10 "articles 60"	- logistique



## FORMATION

Quel que soit le type de contrat ou de collaboration avec l'épicerie sociale - employés, stagiaires, volontaires -, des formations s'avèrent utiles, voire indispensables pour certaines fonctions.

Avant tout, de par la mission et le public du magasin, il est recommandé de former les équipes à l'accueil et à l'écoute des bénéficiaires. La Concertation Aide Alimentaire et d'autres acteurs offrent de nombreuses ressources à cet égard; prenez contact avec la Fédération des Services Sociaux : [www.fdss.be](http://www.fdss.be).

>> [Ressources & partenariats](#)

De nombreuses formations thématiques et pratiques existent également, à choisir en fonction des besoins du projet et des compétences de l'équipe en place :

- normes sanitaires,
- vente,
- manutention (protection du dos),
- comptabilité,
- informatique,
- nutrition,
- cours de langue,
- etc.



La vendeuse du Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, a bénéficié de plusieurs formations pour répondre aux exigences de sa fonction très polyvalente :

- manutention (respect du dos)
- sécurité de la chaîne alimentaire - Afsca
- >> [Hygiène & sécurité alimentaire](#)
- encadrement du personnel "article 60"

Il existe des formations plus ou moins longues, en journée ou en soirée, avec ou sans niveau pré-requis. Choisissez celles qui correspondent le mieux aux besoins et compétences de votre équipe. De façon générale, il ne faut pas hésiter à "faire son marché" pour trouver les bons plans (voir encadré).

En plus du renforcement des compétences, les formations apportent de la motivation aux équipes. Alors, n'hésitez pas !

### Offre de formation - Quelques pistes

- **Fonds de formation de votre commission paritaire** : pour une offre de formation variée et gratuite (ou bon marché) pour les salariés. Voir AFOSOC asbl.
- **UVCW/AVCB** : vaste panoplie de formations spécialement proposées au personnel des communes et CPAS (gestion, marchés publics, etc.).
- **Carrefour Emploi Formation de votre région** : pour des pré-formations et formations professionnelles orientées vers un métier spécifique.
- **Afsca** : pour des formations sur l'hygiène et la sécurité de la chaîne alimentaire.
- **FdSS** : pour des formations destinées aux acteurs de l'aide alimentaire.
- **Agences conseil en économie sociale** : pour des formations en comptabilité et gestion.
- **Espace public numérique** le plus proche de votre épicerie : pour des formations en informatique et bureautique.
- **En Wallonie** : nombreuses organisations qui offrent des services dans le cadre du Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)<sup>1</sup>.
- **IFAPME (Wallonie) / EFP (Bruxelles)** : notamment des formations courtes sur les divers aspects de la gestion.
- **Provinces** : les provinces de Hainaut et de Liège ont par exemple leur Ecole d'administration, celle de Namur s'est plutôt spécialisée dans les compétences en animation socioculturelle.



<sup>1</sup> Programme proposé par la Région wallonne pour lutter contre la fracture numérique.



# OFFRE & APPROVISIONNEMENT

## ► Allier quantité & qualité

► QUELS PRODUITS ? .....	48
- Catégories de produits.....	48
- Consultation des bénéficiaires.....	49
- Santé & nutrition.....	50
► QUELLES QUANTITES ? .....	51
► APPROVISIONNEMENT .....	51
- Produits conventionnels .....	51
- Produits locaux et circuits courts.....	51
- Potagers .....	52
- Invendus.....	52
- Dons directs .....	53
- Banques alimentaires.....	53
- Union européenne.....	53
- Marchés publics.....	53



### QUELS PRODUITS ?

Quand on lance une épicerie sociale, la question de l'offre est incontournable: quels produits proposer aux bénéficiaires? En quelles quantités? Où s'approvisionner?



Autant que possible, l'offre du magasin doit être définie dès le démarrage du projet et tenir compte de plusieurs aspects :

- l'équilibre budgétaire du projet, >> *Gestion & budget*
- le nombre de bénéficiaires accueillis, >> *Accès & achats*
- la capacité logistique du magasin (espace, équipements, etc.), >> *Aménagement & logistique*
- les habitudes alimentaires des bénéficiaires, >> *Bénéficiaires*
- les normes d'hygiène et de sécurité de la chaîne alimentaire, >> *Hygiène & sécurité alimentaire*
- le rythme d'écoulement des produits (lié aux jours d'ouverture), >> *Accès & achats*
- les opportunités d'approvisionnement (dons, lien avec un potager local, etc.) (voir ci-dessous),
- la complémentarité avec l'environnement local (commerces, marchés, etc.).

Après avoir clarifié ces aspects, à chaque porteur de projet de définir les critères de son offre en fonction des objectifs poursuivis. Il peut par exemple choisir de privilégier :

- des produits de base pour garantir les besoins essentiels ou des produits onéreux (ex. langes) pour renforcer l'impact financier sur les bénéficiaires ;
- des "premiers prix" pour leur intérêt économique ou des produits de marque que les bénéficiaires ne peuvent pas s'offrir ailleurs ;
- une offre diversifiée pour que les bénéficiaires trouvent de tout dans le magasin ou une offre complémentaire à celle des commerces locaux pour que les bénéficiaires continuent à participer à la vie de quartier ;
- des produits sains et respectueux de l'environnement pour sensibiliser les bénéficiaires à une alimentation durable.

Au B@bel Hut Market, les bénéficiaires trouvent une centaine de produits différents, dont une vingtaine en bio, que l'épicerie sociale achète auprès de son fournisseur pratiquement au même prix que les produits conventionnels.



L'épicerie sociale Amphora ne propose pas de fruits et légumes frais pour garder une complémentarité avec les petits commerces voisins de proximité et encourager les bénéficiaires à participer à la vie économique locale.

### Catégories de produits

Toutes les épiceries sociales proposent des produits alimentaires "secs", c'est-à-dire de longue conservation, tels que café, pâtes et riz, conserves, sucre, farine, biscuits, céréales, lait en poudre. Ces produits offrent l'avantage d'être faciles à gérer du point de vue logistique et de la sécurité alimentaire. >> *Aménagement & logistique* >> *Hygiène & sécurité alimentaire*

La plupart des épiceries sociales complètent cette offre de base avec des produits d'entretien ménager et de soins qui pèsent lourd dans le budget des ménages : produits de lessive, de vaisselle et de nettoyage, savons et shampooings, dentifrice et déodorant, etc. En proposant ces produits, l'épicerie sociale génère un impact conséquent sur le budget des familles bénéficiaires.





Nous n'avons pas de pizza préparée mais voici la recette de la pâte à pizza. Vous trouverez les ingrédients nécessaires dans l'épicerie

Vu au B@bel Hut Market!

Au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, les bénéficiaires trouvent deux frigos garnis en produits frais : fruits, légumes et produits de crémerie. L'offre évolue depuis la création du magasin.

Au B@bel Hut Market, les porteurs de projet ont choisi de proposer une offre durable et saine : des fruits et légumes frais, locaux et de saison sont disponibles. Les bénéficiaires y trouvent par contre peu de produits transformés et sont invités à faire des préparations maison.

Une partie des épicerie sociales propose des produits frais et/ou des produits surgelés. Ce choix répond bien entendu à la volonté de proposer une alimentation plus saine et d'encourager les bénéficiaires à cuisiner et manger le plus équilibré possible. Il implique toutefois une gestion logistique plus complexe pour répondre aux exigences de sécurité de la chaîne alimentaire.

>> Aménagement & logistique >> Hygiène & sécurité alimentaire

S'il est important de réfléchir à son offre dès le lancement de l'épicerie sociale, il est possible de l'étouffer avec le temps, pour répondre au mieux à la demande des bénéficiaires : par exemple en intégrant davantage de produits frais une fois que le projet a fait ses preuves et trouvé une certaine stabilité.

### Consultation des bénéficiaires

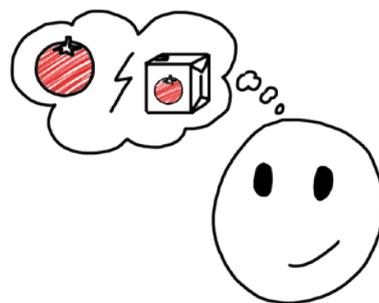
Les bénéficiaires sont les premiers concernés par l'offre de l'épicerie sociale. Il est dès lors souhaitable de les interroger sur ce qu'ils souhaitent trouver comme produits dans le magasin. Idéalement, cette consultation peut être organisée dès le montage du projet, par exemple au moyen d'une enquête ou dans le cadre d'ateliers participatifs. Par la suite, soyez attentif à offrir des espaces de discussion réguliers sur l'offre et les produits, informels au moment des heures d'ouverture ou plus structurés dans le cadre d'animations. Une nouvelle enquête auprès des bénéficiaires, par exemple après un an de fonctionnement, peut également être utile pour évaluer et réajuster l'offre proposée.

>> Bénéficiaires

**Attention :** Si vous lancez une consultation des bénéficiaires, soyez attentif à poser le cadre clairement et à ne pas susciter des attentes qui ne pourront pas être rencontrées en raison des contraintes financières et/ou logistiques.

Au B@bel Hut Market, le coordinateur du projet d'épicerie sociale a organisé un cycle d'ateliers préparatoires avec un groupe de futurs bénéficiaires pour définir l'offre et le fonctionnement du magasin (jours et heures d'ouverture, etc.) en fonction des besoins.

>> Documents utiles: Vade-mecum Epicerie sociale durable - Ateliers participatifs préparatoires, CPAS de Berchem-Sainte-Agathe, 2013.



### Santé & nutrition

La pauvreté, l'alimentation et l'état de santé des personnes sont étroitement liés. Plusieurs études ont montré, d'une part, que les personnes moins favorisées sur le plan socio-économique présentent une espérance de vie plus faible et, d'autre part, que les maladies fortement influencées par le régime alimentaire, principalement l'obésité et le diabète de type 2, sont largement plus présentes au sein des couches de population les plus pauvres. Il est également prouvé qu'une alimentation plus saine et la pratique d'un exercice physique régulier - marcher tous les jours suffit ! - contribuent efficacement à la prévention de ces deux pathologies et en réduisent les effets néfastes sur la santé lorsqu'elles sont installées.

*"J'ai longuement comparé les huiles : l'huile de colza offre le meilleur rapport qualité/prix et est la plus intéressante pour la santé. J'ai installé une affichette à côté pour informer le public qu'elle ne peut pas être chauffée et doit être conservée au frigo si possible."*

Sébastien Van Daele, Coordinateur du B@bel Hut Market

C'est pourquoi il est essentiel que les acteurs opérant dans le champ de l'aide alimentaire soutiennent la lutte contre ces inégalités sociales de santé en favorisant autant que possible un environnement propice à la santé. L'intérêt des épiceries sociales réside en partie dans leur possibilité de proposer une alimentation de meilleure qualité nutritionnelle à leurs bénéficiaires.

Pour proposer une alimentation favorable à la santé de vos bénéficiaires, essayez de privilégier :

- des produits peu transformés (avec des listes d'ingrédients courtes),
- des produits complets pour le riz, les pâtes, les céréales, le pain, etc.,
- des produits frais,
- des graisses végétales de qualité.

En parallèle, réduisez l'offre de produits gras et/ou sucrés (sucre raffiné, biscuits et pâtisseries industriels, barres chocolatées, sodas et boissons sucrées), reconnus comme largement responsables de l'obésité et du diabète de type 2.



**Attention :** il s'agit ici de principes généraux à adapter à la réalité de votre public. Restez toujours à l'écoute des demandes et habitudes alimentaires de vos bénéficiaires et veillez à ne pas adopter un discours normatif. En matière d'alimentation, le choix et le plaisir restent essentiels, même quand on veut promouvoir la santé !

#### Astuce :

Pensez aux légumineuses : pois chiches, lentilles, fèves, pois cassés, flageolets, etc.

Ces produits sont bon marché, se conservent longtemps et, en association avec des céréales, ils offrent une excellente alternative aux protéines animales - beaucoup plus onéreuses et moins saines.

Pour encourager vos bénéficiaires à les cuisiner, informez-les de leur intérêt économique et nutritionnel et mettez des recettes simples à disposition dans le magasin.



Plus d'infos et idées recettes : [www.jeudiveggie.be](http://www.jeudiveggie.be)



## QUELLES QUANTITES ?

La quantité proposée pour chaque article du magasin est déterminée en fonction du nombre de bénéficiaires, du rythme d'ouverture et du type de produit : on achète plus souvent des pâtes que du produit de lessive.



Tant pour des raisons de trésorerie que d'espace de stockage, la majorité des épiceries sociales se réapprovisionnent très régulièrement (environ une fois par semaine), au fur et à mesure de l'écoulement des produits.

## APPROVISIONNEMENT

### Produits conventionnels

La majorité de l'approvisionnement des épiceries sociales est assuré par des achats en grande distribution pour obtenir les prix les plus bas. Quelques épiceries sociales parviennent à négocier des réductions auprès des fournisseurs, en faisant valoir leur caractère social ou parce qu'elles achètent de grandes quantités. Les produits sont ensuite revendus à un prix inférieur aux bénéficiaires, souvent à 50% du prix d'achat.

>> [Gestion & budget](#) >> [Ressources & partenariats](#)

L'EFT\* Apides qui gère l'approvisionnement de plusieurs épiceries sociales de la Croix-Rouge, va chercher ses produits dans une grande surface éloignée géographiquement mais offrant des prix de vente plus intéressants : une différence significative même en tenant compte des frais d'essence.

### Produits locaux et circuits courts

Les épiceries sociales qui font l'effort d'intégrer des produits frais à leur offre sont généralement sensibles aux principes d'une alimentation saine et durable. Dans la mesure du possible, elles privilégient aussi les produits locaux et de saison qui peuvent venir :

- du marché,
- d'un grossiste spécialisé,
- d'un producteur local,
- d'un potager partenaire.

La plupart du temps, un bon respect de la saisonnalité permet de s'approvisionner en produits locaux à des prix concurrentiels.

L'Épicerie Solidaire de Sprimont, installée en pleine campagne, reçoit occasionnellement des dons alimentaires issus de la production locale (fruits, légumes, oeufs, etc.).

Le B@bel Hut Market reçoit une partie de son approvisionnement en produits frais via un partenariat avec un marché local.



**Astuce :** si vous souhaitez faire des achats en circuits courts\*, pourquoi ne pas les grouper avec ceux d'une autre cantine de collectivité locale (maison de repos, école, etc.) ? Moyennant un peu de gestion administrative, cette solution peut permettre de négocier de meilleurs prix et de mutualiser les frais de livraison. Renseignez-vous également sur les initiatives existantes de paniers bio, GAC\*, GASAP\*, etc. qui peuvent vous mettre en contact avec des producteurs locaux qui livrent déjà sur la commune.



> **Trouver un marché local :** [www.marches-de-belgique.be](http://www.marches-de-belgique.be)

> **Acheter des produits en circuits courts :** [www.leclicloca.be](http://www.leclicloca.be)

> **Trouver un potager solidaire :** [www.potagersurbains.be](http://www.potagersurbains.be)

> **Suivre la saisonnalité :** Calendrier des saisons - Bruxelles Environnement

### Potagers

De plus en plus d'épicerie sociale s'intéressent aussi à la création d'un potager. Cet engouement s'explique pour deux raisons : une activité de maraîchage permet non seulement de proposer des produits frais de grande qualité (diversité, fraîcheur, production biologique) à un prix plancher, mais offre également un espace très propice aux animations et à l'insertion sociale des bénéficiaires.

>> *Bénéficiaires*

Des associations spécialisées peuvent vous conseiller dans la définition de votre projet :

- Le Début des haricots : [www.haricots.org](http://www.haricots.org) (Bruxelles)
- Nature & Progrès : [www.natpro.be](http://www.natpro.be) (Wallonie)

Pour des informations supplémentaires, contactez l'Afsca : [www.afsca.be](http://www.afsca.be)

### Invendus

Dans le secteur de l'aide alimentaire, on appelle la "casse"\* les produits qui sont soustraits à la vente, soit parce qu'ils présentent un défaut de présentation (emballage abîmé, erreur d'étiquetage, coups dans les fruits, etc.), soit parce qu'ils approchent (ou ont atteint) la date de péremption (DLC\* ou DDM\*). >> *Hygiène & sécurité alimentaire*

Ces invendus peuvent provenir de plusieurs sources, tout au long de la chaîne alimentaire :

- agriculteurs,
- entreprises agroalimentaires,
- grossistes,
- grande distribution,
- criées et marchés,
- commerces de proximité,
- collectivités.

Certaines épicerie sociale s'appuient sur ces invendus pour assurer une partie de leur approvisionnement à faible coût. Elles négocient par exemple un partenariat avec une enseigne ou un gérant franchisé de la grande distribution qui leur donne ou vend sa casse\* à très bas prix. La proximité est souvent privilégiée : les donateurs potentiels sont généralement plus sensibles à un projet local et la gestion des transports est plus aisée.

Cette solution s'avère très intéressante tant pour soutenir la lutte contre le gaspillage que pour contribuer à l'équilibre budgétaire du projet. >> *Gestion & budget*

Attention cependant : les épicerie sociale qui reçoivent de la casse\* pointent aussi des inconvénients au système :

- parfois l'obligation de tout accepter et la gestion de l'évacuation des produits non redistribués,
- la lourdeur du travail de tri,
- l'inadéquation d'une partie des dons avec les besoins des bénéficiaires,
- l'irrégularité et l'incertitude sur les quantités,
- les horaires d'enlèvement imposés et parfois inadaptés aux équipes volontaires,
- la gestion du transport et du stockage (notamment des produits frais).

Ces contraintes ne doivent pas constituer une raison pour renoncer à la récupération des invendus, mais il est important de les avoir bien en tête quand on se lance dans ce type de partenariat.

**Au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, du printemps à l'automne, l'approvisionnement en légumes frais est partiellement assuré par le potager installé à l'arrière de l'épicerie sociale.**

**"Les courgettes du jardin sont bio et moins chères que celles du marché !"**

Marie-Claude, vendeuse à l'épicerie



**Toujours en recherche de solutions intéressantes pour son approvisionnement, l'Ouvre-Boîtes a démarché des commerces de proximité et décroché un partenariat avec une grande surface locale : tous les jours à 17h00, deux bénévoles de l'association sont autorisés à venir chercher les produits étiquetés "-50%".**

**La Maison des Familles rachète à bas prix des palettes de casse issues de la grande distribution et reçoit quelques dons de commerces locaux. Un volontaire fait chaque jour la tournée auprès de plusieurs boulangeries du quartier.**



Une grande entreprise locale soutient l'épicerie sociale Amphora depuis plusieurs années par le don régulier de produits d'entretien et d'hygiène qui sont revendus aux bénéficiaires à 30% de leur valeur marchande. Ces dons sont doublement intéressants: ils génèrent une recette financière pour l'épicerie et permettent aux bénéficiaires d'économiser sur des produits d'entretien qui pèsent lourd dans le budget des ménages.



## Dons directs

Certaines épiceries sociales négocient des conventions avec des entreprises privées qui leur offrent des produits alimentaires ou d'entretien. Comme pour les invendus, ces dons directs non seulement étoffent l'offre du magasin, mais contribuent à l'équilibre budgétaire global du projet quand le donateur accepte que les produits reçus gratuitement soient revendus à bas prix. >> [Gestion & budget](#)

## Banques alimentaires

Quelques épiceries sociales bénéficient de produits en provenance des Banques Alimentaires. Pour certaines d'entre elles, il s'agit d'un apport clé. Pour connaître les possibilités d'approvisionnement via les Banques Alimentaires, prenez contact avec la Banque Alimentaire de votre région : [www.banquesalimentaires.be](http://www.banquesalimentaires.be)

A l'Ouvre-Boîtes, l'approvisionnement est assuré majoritairement par un partenariat avec la Banque alimentaire Bruxelles-Brabant : l'épicerie sociale verse une cotisation par bénéficiaire en échange d'un poids de marchandises mensuel déterminé. Les produits sont revendus dans l'épicerie sociale à un prix équivalent aux autres produits, tant par cohérence avec l'objectif du projet - ne pas faire de l'assistantat -, que pour couvrir les frais de fonctionnement de l'épicerie.



## Union européenne

Une partie des épiceries sociales choisissent de distribuer les produits fournis par l'Union européenne dans le cadre du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD\*). Si cette démarche permet élargir l'offre du magasin à moindre coût, elle entre en contradiction avec le principe central des épiceries sociales - l'achat par les bénéficiaires -, puisque les produits doivent obligatoirement être distribués gratuitement. >> [Préface](#)

A chaque porteur de projet d'évaluer l'intérêt et la pertinence de proposer ces denrées gratuites, en fonction de son contexte, de ses priorités et de ses moyens. Le cas échéant, ces produits sont à présenter dans un coin bien distinct du magasin, à l'écart de ceux à vendre.

## Marchés publics

Si le porteur de projet de l'épicerie sociale est une institution ou une asbl soumise à la loi sur les marchés publics, les règles s'appliquent à tous les achats réalisés pour le magasin, principalement l'équipement de départ et l'approvisionnement en produits.

Les cahiers de charges relatifs aux produits alimentaires doivent être préparés avec soin pour que l'offre du magasin corresponde aux attentes des porteurs de projet. N'hésitez pas à mettre en avant vos critères de sélection, par exemple :

- premiers prix\* ou marques de distributeur\*,
- qualité nutritionnelle et/ou environnementale des produits,
- pourcentage accordé pour le caractère social de l'épicerie,
- conditions de paiement.

Pour vous aider à intégrer des critères de qualité et de développement durable dans vos cahiers de charges, vous pouvez consulter :

- Le **helpdesk Marchés publics durables**, Bruxelles Environnement : [greenprocurement@environnement.irisnet.be](mailto:greenprocurement@environnement.irisnet.be) - 02 775 75 75 - [www.brusselsgpp.be](http://www.brusselsgpp.be)
- Le **Guide des achats durables**, SPP Développement durable : <http://guidedesachatsdurables.be/fr/content/alimentation-boissons-restauration>





# AMENAGEMENT & LOGISTIQUE

## ► Gestion pratique du magasin

L'équilibre budgétaire étant difficile à atteindre pour une épicerie sociale, rares sont celles qui peuvent se permettre de supporter un loyer conséquent. La localisation, l'état général du local et l'aménagement du magasin sont toutefois déterminants pour offrir un accueil de qualité aux bénéficiaires. Pour répondre à ce besoin, beaucoup d'épiceries sociales nouent des partenariats qui leur permettent de disposer d'un espace à titre gracieux ou à prix réduit.

► LOCALISATION & ESPACE .....	56
► ACCUEIL .....	56
- <i>Visibilité</i> .....	56
- <i>Espace d'accueil</i> .....	56
► MOBILIER & ÉQUIPEMENTS .....	57
- <i>Équipements de base</i> .....	57
- <i>Mobilier</i> .....	57
- <i>Matériel</i> .....	58
► TRANSPORT DES MARCHANDISES .....	59
► STOCKAGE .....	60
► ENTRETIEN & NETTOYAGE .....	60



# LOCALISATION & ESPACE

Si vous avez l'opportunité de choisir la localisation de l'épicerie sociale, privilégiez un emplacement facile d'accès tant pour le déchargement des marchandises que pour les bénéficiaires (transports en commun, parking, rez-de-chaussée ou ascenseur, etc.). Etudiez aussi l'offre existante dans les commerces alentour et jouez la complémentarité plutôt que la concurrence.



Beaucoup d'épiceries sociales disposent d'un espace de vente inférieur à cinquante mètres carrés. Quand vous démarrez votre projet, pensez cependant que la surface disponible doit être suffisante pour accueillir :

- les rayonnages avec les produits,
- les frigos et/ou surgélateurs (si vous proposez des produits frais et/ou surgelés),
- de l'espace pour la circulation des bénéficiaires,
- un comptoir avec la caisse,
- un espace de stockage clairement séparé du magasin et non accessible au public,
- un coin accueil,
- un coin bureau pour l'administratif (s'il est géré sur place).

Installée au coeur du bâtiment principal des activités de seconde main - largement fréquenté par le grand public -, l'épicerie sociale des Petits Riens est bien à l'abri des regards et visiteurs indiscrets.

# ACCUEIL

## Visibilité

Par souci de discrétion pour les bénéficiaires et pour éviter la confusion avec les commerces conventionnels, la plupart des épiceries sociales choisissent de ne pas être visibles de la rue et du grand public. Le plus souvent, aucun affichage n'indique leur entrée : les bénéficiaires la découvrent via le service social qui les envoie ou par le bouche à oreille.

## Espace d'accueil

Outre un minimum de chauffage, de lumière et de décoration, l'aménagement d'un espace d'accueil s'avère particulièrement précieux pour susciter la convivialité et renforcer le rôle social de l'épicerie. Ce dernier peut être plus ou moins spacieux et équipé en fonction des moyens et de la surface disponibles. Dans la mesure du possible, prévoyez :

- une table et des chaises,
- une machine à café,
- de l'information sur les services sociaux du quartier et la vie locale (brochures, affiches, etc.),
- de la lecture (quelques revues et journaux),
- une petite table à dessiner et quelques jeux pour les enfants.

Un tel espace d'accueil permet aux bénéficiaires de souffler avant ou après leurs achats et surtout de se rencontrer et de discuter entre eux. Il peut également servir de "salle d'attente" dans les épiceries sociales qui accueillent les familles une à une dans le magasin. >> [Bénéficiaires](#)



L'épicerie sociale B@bel Hut Market a choisi d'installer, à côté du magasin, une cafétéria sociale comportant un bar avec quelques tables et un cyber espace équipé de quatre ordinateurs avec connexion internet.



L'espace accueil de l'épicerie sociale de Court-Saint-Etienne propose des boissons chaudes, des rafraîchissements et un lieu d'échanges convivial.



## MOBILIER & EQUIPEMENTS

### Equipements de base

Quelques équipements de base sont nécessaires, tant pour le bon fonctionnement du magasin que pour le confort de l'équipe et pour garantir un accueil de qualité aux bénéficiaires :

- un bon éclairage,
- du chauffage,
- des toilettes,
- un accès à l'eau,
- des prises électriques équipées de lignes de terre pour les frigos et surgélateurs (si l'épicerie propose du frais et/ou surgelé).

### Mobilier

Pour remplir leur fonction de magasin, les épiceries sociales doivent également disposer d'un minimum de mobilier, principalement :

- des rayons (étagères) pour présenter les produits (1),
- des étagères ou armoires pour stocker (2),
- un comptoir pour la caisse (3).

>> [Accès & achats](#)



A chaque épicerie sociale de définir le type et le nombre de rayonnages qu'il lui faut, en fonction bien sûr de l'espace disponible, mais également de la quantité et des types de produits qu'elle souhaite proposer aux bénéficiaires. La hauteur et la profondeur des étagères doivent tenir compte de la taille des produits à y ranger. Soyez également attentif aux normes d'hygiène et de sécurité de la chaîne alimentaire quand vous choisissez les structures de rangement. >> [Hygiène & sécurité alimentaire](#)

L'achat de ce mobilier peut représenter un coût assez conséquent. C'est pourquoi, beaucoup d'épiceries sociales cherchent des supports financiers pour couvrir ces frais de démarrage, par exemple via des fondations, des subsides publics ou des appels à projets. >> [Gestion & budget](#)

>> [Ressources & partenariats](#)

### Matériel

En plus du mobilier, du matériel spécifique est nécessaire au bon fonctionnement de l'épicerie sociale. Celui-ci est déterminé par les objectifs et le mode d'organisation choisis par chaque porteur de projet, à savoir :

- les types de produits qui seront proposés (produits secs, produits frais et/ou produits surgelés),
- la quantité de produits à fournir (liée au nombre de bénéficiaires),
- le système d'approvisionnement et de transport des marchandises. >> [Offre & approvisionnement](#)



De façon générale, le matériel le plus fréquemment utilisé par les épicerie sociales comprend :

- une caisse enregistreuse ou un ordinateur avec un programme destiné aux petits commerces,
- des frigos et/ou surgélateurs si l'épicerie propose des produits frais et/ou surgelés,
- une camionnette ou une voiture pour les achats,
- des cageots et palettes pour la manutention des produits.



Les plus grosses structures qui gèrent des volumes de marchandises importants se doteront aussi utilement d'un transpalette.

Comme pour le mobilier, pour couvrir tout ou partie de l'achat de ce matériel, pensez à faire appel aux différentes possibilités de dons, subsides et appels à projets.

>> [Ressources & partenariats](#)



Une autre piste intéressante consiste à acquérir le mobilier et les équipements en seconde main. Plusieurs magasins spécialisés proposent du matériel professionnel pour les commerces et l'Horeca en seconde main à des prix beaucoup plus abordables qu'en neuf.



**Attention :** pensez à demander une facture pour tous vos achats, surtout si l'épicerie sociale dépend d'une institution publique ou reçoit des subsides.

Pour rappel : les épicerie sociales qui dépendent d'un pouvoir public ou sont constituées en asbl et couvrent plus de 50% de leur budget par des subventions, sont tenues de passer des marchés publics pour tout achat supérieur à 8.500 euros htva et doivent pouvoir justifier d'une mise en concurrence entre trois fournisseurs pour un montant inférieur. Pour en savoir plus, voir la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services ; la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics ; l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ; l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics.

Au Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché, le porteur de projet a sollicité des soutiens pour l'achat de son équipement :

- appel à projets de la Fondation Roi Baudouin pour ses frigos,
- subside de la Loterie Nationale et de la Cera Foundation pour les rayonnages et les paniers.

Au B@bel Hut Market, un soutien de la Loterie Nationale et les bénéfices dégagés par le Bal du Bourgmestre ont permis de financer les travaux d'aménagement du local, l'achat des frigos, des rayonnages et d'une camionnette. L'essentiel du matériel a été acheté dans des magasins professionnels de seconde main et remis au goût du jour par des personnes atteintes de troubles autistiques du centre de jour abrité par le CPAS.



## TRANSPORT DES MARCHANDISES

Le transport des marchandises constitue un point logistique important à organiser dès le lancement du projet. Divers aspects sont à prendre en considération à cet égard :

- la quantité de marchandises à acheminer (directement liée au nombre de bénéficiaires),
- le type de produits (produits secs, frais et/ou surgelés),
- les types de conditionnements (vrac, palettes, etc.).



En fonction de leurs moyens, les épiceries sociales assurent le transport des marchandises avec :

- une camionnette,
- une fourgonnette,
- une simple voiture.

Le véhicule servant au transport peut être acheté et compris dans les frais de démarrage de l'épicerie.

>> *Gestion & budget*

Dans ce cas, assurez-vous qu'un membre de l'équipe sera habilité à le conduire et disponible quand c'est nécessaire.

Le transport des marchandises peut aussi être assuré par des partenaires qui peuvent mettre à disposition un véhicule, avec ou sans chauffeur, principalement :

- le porteur de projet (ex. CPAS),
- un partenaire (ex. commune, Relais social, Province, entreprise d'insertion),
- des volontaires.

Dans ce cas, soyez attentif à la question des assurances.



**Attention :** si l'épicerie sociale a choisi d'inclure des produits frais et/ou surgelés dans son offre, le transport de ceux-ci doit impérativement respecter les règles d'hygiène et de sécurité de la chaîne alimentaire. Dans ce cas, l'épicerie sociale peut choisir d'acquérir une camionnette frigorifique, mais cela représente un budget conséquent. Beaucoup d'épiceries sociales s'équipent plus simplement de "frigo box" et de sacs de congélation.

>> *Hygiène & sécurité alimentaire*

Enfin, quelques épiceries sociales choisissent de se faire livrer directement par les fournisseurs. Cette solution offre un avantage logistique évident. Attention toutefois : si la livraison est gratuite au-dessus d'un certain montant d'achat, le prix des produits est généralement plus cher qu'en magasin. Faites la comparaison avant de prendre une décision.

**A Court-Saint-Etienne, l'entreprise de formation Apides centralise les achats pour six épiceries sociales du réseau Croix-Rouge en Wallonie. Cette sorte de plateforme d'achats permet d'obtenir de bons prix et de soulager les équipes de volontaires des aspects logistiques et de la manutention.**

**"Nos stagiaires assurent la manutention de 2,5 tonnes de marchandises tous les quinze jours. Ce n'est pas étonnant que les volontaires commençaient à se plaindre que c'était lourd !"**

Stéphane Monard, Coordinateur d'Apides

**Aux Petits Riens, 100% de l'approvisionnement est acheté auprès d'une société de grande distribution qui livre l'épicerie sociale tous les trois jours.**

### STOCKAGE

La plupart des épiceries sociales disposent d'un espace de stockage (idéalement une vingtaine de mètres carrés). Cet espace s'avère précieux pour les épiceries qui reçoivent des dons parfois difficiles à anticiper. Il permet également d'acheter de plus grandes quantités, ce qui offre les avantages suivants :

- limiter la fréquence du travail d'achat ;
- le cas échéant, réduire le nombre de livraisons ;
- favoriser la négociation sur les prix avec des fournisseurs.



Les épiceries sociales sont bien entendu soucieuses de ne pas gaspiller. Si leur capacité de stockage n'est pas suffisante, elles s'organisent entre elles pour s'échanger des produits qui ne seront pas vendus dans les temps, soit parce qu'ils sont inadaptés au public, soit parce qu'ils ont été reçus en trop grande quantité. La Concertation Aide Alimentaire et le réseau des épiceries sociales REPIS peuvent également aider les épiceries sociales à écouler les surplus occasionnels : prenez contact avec la Fédération des Services Sociaux ([www.fdss.be](http://www.fdss.be)).

Quelques épiceries sociales choisissent plutôt de fonctionner "à flux tendu", c'est-à-dire sans stock autre que celui des produits en rayons. Elles se réapprovisionnent alors très régulièrement, au fur et à mesure des ventes. Cette option offre également des avantages :

- elle limite les risques de pertes et de gaspillage ;
- elle permet d'utiliser la totalité de l'espace disponible pour le magasin et pour l'accueil des bénéficiaires.

Dans tous les cas, le suivi du stock global (y compris les produits exposés en magasin) impose une gestion régulière et précise, tant pour garder la maîtrise du budget que pour assurer le respect des règles d'hygiène et de sécurité de la chaîne alimentaire. En fonction des moyens de chaque épicerie sociale, celui-ci est assuré manuellement ou à l'aide d'un programme informatique.



**Attention :** la conservation et le stockage de produits frais et surgelés impliquent des contraintes spécifiques et nécessitent des équipements *ad hoc*. N'oubliez pas de prendre ces éléments en compte quand vous définissez votre offre et choisissez vos jours d'ouverture.

>> [Gestion & budget](#) >> [Hygiène & sécurité alimentaire](#)

*"On met les produits les plus proches de la date de consommation à l'avant des rayons. Et si on approche de la date, on diminue le prix ou on offre un produit gratuit pour un acheté."*

Vendeuse volontaire à l'Épicerie Solidaire de Sprimont.



*"Quand nous avons des produits qu'on risque de ne pas savoir écouler (dates de péremption proches, peu de demandes des bénéficiaires, etc.), nous les proposons à d'autres organismes, notamment les CPAS d'Anderlues et de Charleroi."*

Louisa Capelli, Coordinatrice du Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché

### ENTRETIEN & NETTOYAGE

Il va de soi que l'épicerie sociale doit être entretenue et régulièrement nettoyée, non seulement pour rester accueillante mais aussi pour répondre aux règles de sécurité alimentaire.

>> [Hygiène & sécurité alimentaire](#)

Ici encore, pensez aux partenariats possibles, par exemple avec la commune, le CPAS ou une entreprise d'insertion, pour assurer ces services sans grever le budget du projet.







# ACCÈS & ACHATS

## ► Cibler son public

► CONDITIONS D'ACCÈS .....	64
- <i>Public cible</i> .....	64
- <i>Critères d'accès</i> .....	64
- <i>Durée de l'accès</i> .....	66
► OUVERTURE DU MAGASIN .....	67
► ACHATS .....	68
- <i>Montant disponible</i> .....	68
- <i>Nombre de produits</i> .....	68
- <i>Présentation des produits</i> .....	69



## CONDITIONS D'ACCES

### Public cible

Toutes les épiceries sociales s'adressent à des personnes en situation de précarité, mais chacune définit ses propres critères d'accès en fonction du public qu'elle veut plus particulièrement toucher.



Le nombre de cartes d'accès et le montant d'achats mis à disposition des bénéficiaires influencent fortement l'équilibre budgétaire de l'épicerie sociale. C'est pourquoi il est important que ces paramètres soient fixés dès la conception du projet, avec éventuellement une évolution planifiée dans le temps (par ex. une augmentation du nombre de bénéficiaires au cours des trois premières années).

>> *Gestion & budget*

### Critères d'accès

Par souci d'objectivité, les critères d'accès s'appuient sur des données vérifiables, le plus couramment :

- le fait d'émerger au CPAS,
- le bénéfice du RIS\*,
- le bénéfice de la Grapa\*,
- la médiation et le règlement collectif de dettes,
- la guidance budgétaire,
- un revenu mensuel inférieur ou égal au seuil de pauvreté,
- le disponible mensuel après paiement des charges obligatoires,
- le statut de réfugié.

De plus, la majorité des épiceries sociales lient l'octroi de la carte d'accès à une enquête sociale. Cette dernière permet notamment d'évaluer la pertinence du système d'épicerie par rapport au contexte du bénéficiaire : par exemple, une personne qui n'a aucun revenu ou qui n'a pas l'opportunité de cuisiner (pas de cuisine, SDF, etc.) sera plutôt orientée vers les restaurants sociaux et/ou les services de distribution de colis.

En fonction des porteurs de projet de l'épicerie, les enquêtes sociales et la distribution des cartes d'accès sont assurées soit par le service social interne, soit par des partenaires locaux. Cette mission peut être déléguée à de nombreux acteurs, notamment :

- des CPAS,
- des services de médiation de dettes,
- des mutuelles,
- des maisons médicales,
- des antennes ONE,
- des maisons de quartier,

**Au sein de l'asbl Les Petits Riens, l'accès à l'épicerie sociale est accordé sur la base d'une enquête sociale et d'une grille budgétaire. Le budget mensuel disponible après paiement des charges fixes ne doit pas dépasser un certain seuil, mais ne peut pas être trop faible non plus : s'il est trop bas, l'association considère que le bénéficiaire ne sera pas en mesure de faire ses achats à l'épicerie sociale sans grever son budget pour les autres dépenses de première nécessité et préfère l'orienter vers une distribution de colis.**

>> *Documents utiles* : grille budgétaire

### Cartes d'accès

Dans toutes les épiceries sociales, les bénéficiaires reçoivent une carte d'accès ou une attestation d'inscription qui comporte au minimum :

- le nom du bénéficiaire,
- le nombre de personnes à charge,
- le montant d'achats hebdomadaire ou mensuel accordé,
- la période d'accès.

>> *Documents utiles* :

- attestation d'inscription
- carte d'accès



- des plannings familiaux,
- des restaurants sociaux,
- des syndicats,
- des hôpitaux,
- des sociétés de logement sociaux,
- des médecins,
- des avocats dans le cadre de la médiation de dettes,
- Fedasil.



Quand un partenariat de ce type est mis en place, une convention est généralement signée entre l'épicerie sociale et le service social partenaire pour définir :

- les conditions générales du partenariat (durée, personnes responsables, etc.),
- les critères d'accès,
- le montant d'achats accordé par personne,
- le nombre de cartes d'accès maximum que le service partenaire peut délivrer,
- le montant pris en charge par le partenaire dans certains cas.

Ces conventions sont généralement signées pour une durée déterminée et renouvelables sans limitation. >> *Documents utiles*: convention de partenariat

Critères d'accès				
Epicerie sociale	Public cible	Critère(s) d'accès	Service(s) attributaire(s)	Nombre de cartes d'accès
Epicerie sociale Croix-Rouge (Court-Saint-Etienne)	Tous publics en difficulté financière	Enquête sociale par les partenaires	- CPAS - ONE - Mutuelles - Commune - Etc.	Env. 140
Epicerie Solidaire de Sprimont (CPAS/Croix-Rouge)	Usagers du CPAS	Enquête sociale et grille budgétaire	- Commune (Plan de Cohésion Sociale) - Croix-Rouge - CPAS de la commune (partenaire)	Illimité
Magasin Social du CPAS de Les Bons Villers - Au P'tit Marché	Usagers du CPAS	Enquête sociale interne	CPAS de la commune	Env. 110
Maison des Familles Tournai (ASBL)	Tous publics en difficulté financière	Enquête sociale	Nombreux services sociaux partenaires	Env. 300
Ouvre-Boîtes (ASBL)	Tous publics en difficulté financière (prioritairement Nivellois)	Enquête sociale interne	Service social interne à l'asbl	Illimité
Supérette sociale Les Capucines (ASBL)	Tous publics de la Région bruxelloise en difficulté financière	Enquête sociale par les partenaires et situation de revenus	Env. 25 services sociaux partenaires : - Plannings familiaux - Maisons de quartier - Sociétés de logement - ONE - Restaurants sociaux - etc.	Env. 230



A l'Épicerie Solidaire de Sprimont, l'équipe s'est aperçu que certains bénéficiaires ayant accès à l'épicerie ne s'y rendaient pas. Elle a dès lors fait la proposition au CPAS partenaire que l'assistant social accompagne chaque bénéficiaire pour la première visite afin de le familiariser avec le magasin et de s'assurer qu'il a bien compris le fonctionnement.

Au B@bel Hut Market, chaque nouveau bénéficiaire est reçu par le coordinateur de l'épicerie qui explique le fonctionnement du magasin en détail et fait signer le règlement pour accord. Plutôt qu'une carte d'accès, l'épicerie sociale établit une fiche individuelle qui reste sur place et comporte aussi le nom d'une personne habilitée à venir exceptionnellement faire les courses à la place du bénéficiaire en cas de maladie.

### Durée de l'accès

Pour des raisons budgétaires et pour toucher un maximum de bénéficiaires, l'accès au magasin est presque toujours limité dans le temps : dans la pratique, de quelques mois à deux ans. Dans tous les cas, des possibilités de renouvellement sont prévues, après réévaluation de la situation du bénéficiaire par les services sociaux référents.

Les épiceries sociales partent du principe qu'elles apportent à leurs bénéficiaires un coup de pouce pendant une période de difficulté temporaire. Malheureusement, toutes posent le constat que la situation d'une part de plus en plus importante des bénéficiaires n'évolue pas... A chaque porteur de projet dès lors de choisir s'il prolonge les accès au-delà de la période officielle ou s'il s'en tient à la règle pour faire profiter de ses services un maximum de bénéficiaires.

*"On se pose de plus en plus de questions sur le fait que la situation des bénéficiaires n'évolue pas... Parfois, on a l'impression de donner une bulle d'air pendant deux ans, puis la personne replonge. Certains bénéficiaires ne sortiront jamais de leur situation précaire, notamment des personnes âgées qui touchent une petite pension ou la Grapa. Mais nous sommes obligés de respecter la règle des deux ans pour des raisons budgétaires : nous ne pouvons pas augmenter le nombre de familles accueillies et nous sommes confrontés à des demandes exponentielles. Cependant, au-delà du principe, chaque situation peut être analysée individuellement."*

Elisabeth de Kerchove, Coordinatrice de l'Action Sociale Provinciale, Croix-Rouge

Durée de l'accès		
Épicerie sociale	Durée de l'accès	Possibilité de renouvellement
Amphora ASBL	Six mois	Une fois
Épicerie sociale Les Petits Riens	Trois mois	Illimité
Épicerie Solidaire de Sprimont	Six mois	Illimité
Maison des Familles Tournai	Un an	Illimité
Supérette sociale Les Capucines	Deux mois	Six fois*

\* Après une interruption de six mois, la possibilité d'accès est renouvelée.



## OUVERTURE DU MAGASIN

Les jours et heures d'ouverture varient considérablement d'une épicerie sociale à l'autre. Ces paramètres sont déterminés par le type de structure et la disponibilité de l'équipe.

Pensez également aux contraintes de vos bénéficiaires et à la vie locale : rythmes scolaires, marché local, etc. La majorité des épiceries sociales ouvrent par demi-journées pour convenir à un maximum de bénéficiaires.



**Astuce :** pensez à l'impact de votre rythme d'ouverture sur l'offre que vous pouvez proposer. La gestion de produits frais est difficilement compatible avec une ouverture deux jours par semaine. >> *Aménagement & logistique*



L'épicerie sociale Amphora est ouverte le mardi matin et le jeudi après-midi. Le mercredi est traditionnellement le jour des enfants et le jeudi matin a lieu le marché sur la place communale. En interne, le vendredi est réservé à la gestion du stock.

A la supérette des Capucines et au B@bel Hut Market, les bénéficiaires doivent choisir leur jour de courses au départ : cela permet de mieux répartir le nombre de clients dans le magasin et d'assurer un accueil plus personnalisé.



### Jours et heures d'ouverture

Epicerie sociale	Jours d'ouverture	Heures d'ouverture
Epicerie sociale Croix-Rouge (Court-Saint-Etienne)	MA - JE	9h00-12h00
Epicerie sociale Les Petits Riens	MA - ME - JE	13h00-16h00
	VE	13h00-17h30
	SA	10h30-16h30
Maison des Familles Tournai	ME - JE - VE	9h00-13h00
Ouvre-Boîtes	ME - JE - VE	8h30-12h00
	MA	15h30-17h30
Supérette sociale Les Capucines	MA - VE	10h00-14h00

## ACHATS

## Montant disponible

Puisque les ventes se font à perte, les épiceries sociales sont contraintes de limiter le montant des achats par bénéficiaire. >> [Gestion & budget](#)

Le plafond est fixé par semaine ou par mois pour une personne isolée et majoré en fonction de la situation familiale et des personnes à charge.

Le montant des achats accordé est souvent stipulé sur les carte d'accès individuelles et, dans certaines épiceries, le vendeur dispose également d'un listing (informatique ou manuel) des bénéficiaires. A chaque passage à la caisse, le montant des achats du jour est décompté du total disponible pour la période.

>> [Aménagement & logistique](#)

Si le maximum octroyé n'est pas utilisé par le bénéficiaire, il n'est généralement pas reporté à la période suivante.



Montant d'achats disponible <sup>1</sup>	
Epicerie sociale	Montant d'achats disponible
B@bel Hut Market	10 €/adulte/semaine 5 €/enfant/semaine
Epicerie sociale Croix-Rouge (Court-Saint-Etienne)	20 €/adulte/mois Famille : tarif adapté suivant le nombre de personnes (de 35 à 70 €)
Epicerie Solidaire de Sprimont	20 €/adulte/mois 30 €/ménage de deux personnes 5 €/personne supplémentaire (adulte ou enfant)
Supérette sociale Les Capucines	16 €/adulte/mois 12 €/enfant

"10 euros, les gens se disent souvent que ce n'est pas beaucoup, mais avec les prix pratiqués à l'épicerie, ça représente vraiment beaucoup. On remplit plus qu'un trolley."

Sébastien Van Daele,  
Coordinateur du  
B@bel Hut Market

## Nombre de produits

La régulation du volume des achats se fait principalement par la limitation du montant accordé mensuellement. Mais certaines épiceries sociales fixent également un nombre maximum par article pour certaines catégories de produits, principalement :

- les produits très demandés ou dont l'approvisionnement est moins régulier, pour garantir une répartition équitable entre bénéficiaires ; >> [Offre & approvisionnement](#)
  - les produits les plus chers, pour ne pas grever l'équilibre budgétaire du projet.
- >> [Gestion & budget](#)

Dans la plupart des cas, lorsque qu'un bénéficiaire souhaite acheter des quantités importantes d'un même produit, sans que ce soit justifié par sa situation familiale, le vendeur l'invite aimablement à diminuer le nombre.



## Présentation des produits

Comme dans les magasins conventionnels, les épiceries sociales présentent les produits par catégories :

- produits d'épicerie,
- produits frais,
- produits surgelés,
- boissons,
- produits d'entretien,
- produits de soin.

La surface attribuée à chaque type de produits est déterminée par sa taille et la vitesse d'écoulement : plus un produit est vendu, plus on augmentera la quantité en rayon. Un rangement logique et soigneux facilite à la fois le travail de réassort par l'équipe et le moment des courses pour les bénéficiaires.

Pour votre plan d'assortiment, inspirez-vous des techniques des professionnels du marketing :

- rangez les produits les plus lourds et volumineux dans les rayons les plus bas ;
- les produits placés à une hauteur d'1m50 attirent plus le regard : mettez-y les produits les plus demandés ;
- évitez de placer des produits à une hauteur de plus d'1m80, hors de vue et inaccessibles pour les personnes de taille moyenne.



**Astuce** : la construction de "fausses masses" placées à l'arrière des rayons donne l'illusion qu'ils sont remplis. Et une étagère bien achalandée est plus attractive qu'un rayon vide !



Babel Hut Market -  
CPAS Berchem-Sainte-Agathe



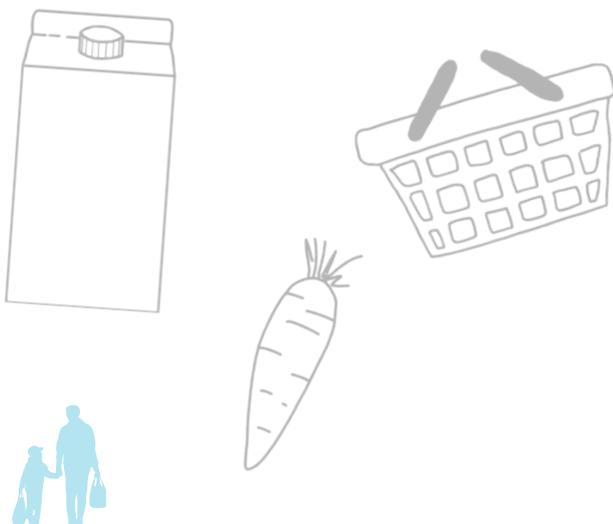
Epicerie sociale  
Les Petits Riens

Enfin, soucieuses que les bénéficiaires gardent la notion du coût réel des produits, la majorité des épiceries sociales affichent un double prix :

- le prix de vente habituel dans les commerces conventionnels,
- le prix réduit proposé par l'épicerie sociale.



Magasin Social du CPAS de  
Les Bons Villers - Au P'tit Marché





# HYGIENE & SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE

► Aucune prise de risque!

► ADMINISTRATION .....	72
- Autorisation & enregistrement .....	72
- Traçabilité .....	73
► CONSERVATION & STOCKAGE .....	73
- Dates de péremption .....	73
- Chaîne du froid .....	74
- Réception des marchandises .....	75
- Congélation "maison" .....	75
► ETIQUETAGE .....	76
► AMÉNAGEMENT & ÉQUIPEMENT .....	77
► HYGIÈNE & ENTRETIEN .....	77
- Nettoyage .....	77
- Lutte contre les nuisibles .....	78
- Hygiène .....	78
- Eau .....	78
► FORMATIONS .....	79
► CONTRÔLES .....	79



Le rôle social et le caractère non lucratif des épiceries sociales ne les exonèrent bien évidemment pas de l'obligation de respecter rigoureusement les normes de sécurité de la chaîne alimentaire.

En Belgique, les règles sont établies et contrôlées par un organisme public : l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire, plus connue sous son nom abrégé Afscsa.

Elles ont pour objectif de réduire au maximum les risques de différents types :

- chimiques (toxines, métaux lourds, pesticides, etc.),
- physiques (présence de corps étrangers),
- microbiologiques (germes pathogènes),
- allergiques.

Cette fiche présente les principales règles de l'Afscsa auxquelles les épiceries sociales sont soumises, au même titre que tout commerce alimentaire. Pour plus d'informations et suivre l'actualité en la matière, consultez régulièrement le site [www.afsca.be](http://www.afsca.be).

## ADMINISTRATION

### Autorisation & enregistrement

Comme tout établissement qui vend ou distribue des denrées alimentaires, les épiceries sociales sont tenues de solliciter une autorisation. Celle-ci peut être demandée via un formulaire téléchargeable<sup>1</sup> sur le site de l'Afscsa et le document d'attestation doit être affiché visiblement dans le magasin.

A noter toutefois : les épiceries sociales qui ne vendent **que** des produits préemballés, qui se conservent à température ambiante et dont la date de péremption est supérieure à trois mois, peuvent se limiter à un enregistrement. Dans ce cas, les procédures de traçabilité et de contrôle sont simplifiées. L'enregistrement se demande via le même formulaire en ligne<sup>2</sup> sur le site de l'Afscsa.

Par ailleurs, les associations caritatives qui respectent les trois conditions cumulatives ci-dessous sont exonérées de la redevance :

- être constituées sous la forme d'asbl ;
- avoir exclusivement pour objet "des actions philanthropiques ou de bienfaisance" ;
- reposer sur du personnel bénévole.

Elles peuvent donc obtenir l'autorisation ou l'enregistrement sans frais.



**Plus d'infos** sur le site de l'Afscsa : [www.favv-fin.be/fr/how/administrative.html](http://www.favv-fin.be/fr/how/administrative.html)

1 [www.afsca.be](http://www.afsca.be) > professionnels > agrément

2 idem



## Traçabilité

La traçabilité vise à pouvoir retracer à tout moment le parcours d'un produit, de la fabrication à la consommation. Elle est indispensable pour prendre des dispositions adéquates et rapides en cas de problème.

Pour soutenir les dons aux organisations d'aide alimentaire, l'Afscsa a cependant légèrement assoupli les procédures de traçabilité à leur égard. Concrètement, quand une entreprise ou une association vend ou donne des aliments à une épicerie sociale :

- le donateur ou le fournisseur doit répertorier l'épicerie sociale dans sa liste des bénéficiaires,
- l'épicerie sociale doit répertorier le donateur dans sa liste de fournisseurs.

L'épicerie sociale doit également tenir à jour un registre de non-conformité, c'est-à-dire une liste de tous les produits qui n'ont pas été distribués parce qu'ils ne répondaient pas aux critères de la sécurité alimentaire. Le registre doit pouvoir être présenté à tout moment en cas de contrôle et mentionner pour chaque produit :

- la raison pour laquelle il a été écarté (emballage abîmé, date de péremption dépassée, non respect de la chaîne du froid, etc. (voir ci-dessous)) ;
- la façon dont il a été évacué ou détruit. >> *Documents utiles*: exemple de registre de non-conformité

## CONSERVATION & STOCKAGE

### Dates de péremption

Une bonne compréhension des différentes dates de péremption est utile pour éviter les risques sanitaires et le gaspillage alimentaire. Elle s'avère indispensable si l'on s'implique dans la gestion logistique d'une épicerie sociale, notamment pour gérer les produits issus de palettes de casse\* et de dons. >> *Offre & approvisionnement* >> *Aménagement & logistique*

Il existe deux types de dates de péremption, qui ont des implications différentes sur la vie des produits :

- La **date limite de consommation (DLC)** s'applique aux produits périssables, à conserver au frais (viande, poisson, lait frais, yaourts, charcuterie, plats cuisinés frais, etc.) Elle est indiquée par la mention "A consommer jusqu'au" et, une fois dépassée, la sécurité alimentaire n'est plus assurée.

**Les produits comportant une date limite de consommation ne peuvent en aucun cas être vendus ou distribués par l'épicerie sociale après cette date.**

- La **date de durée minimale (DDM)** est indiquée par la formule "À consommer de préférence avant...". Elle s'applique aux produits stérilisés ou contenant peu d'eau, qui présentent dès lors peu de risques de se dégrader et de générer un danger pour la santé (biscuits, chocolat, café, céréales, boîtes de conserve, lait UHT, boissons, etc.). **Les épiceries sociales sont autorisées à vendre ou distribuer les produits dont la DDM est dépassée, à condition qu'ils ne présentent pas un aspect bizarre, que l'emballage soit intact et que les conditions de conservation aient été respectées.**

**Conservation de produits: que peut-on encore utiliser et quand?**

**DLC**  
Les produits rapidement périssables ont une **date limite de consommation ou DLC** (à consommer jusqu'au...): **ne plus utiliser après dépassement de cette date!**  
Par exemple: les viandes fraîches primballées, le poisson frais préemballé, la charcuterie préemballée, les salades, ...

**DDM**  
Les produits ayant une plus longue durée de conservation ont une **date de durabilité minimale ou DDM** (à consommer de préférence avant...): ils peuvent encore être consommés après cette date, à condition d'être conservés correctement et que leurs emballages ne soient pas endommagés.  
Regardez donc si l'emballage est bien fermé, n'est pas abîmé, si les boîtes de conserves ne sont pas bombées, si le produit a encore un bel aspect, une bonne odeur et un bon goût...  
Par exemple: les pâtes sèches, biscuits secs, boîtes de conserves, lait UHT, chocolat, ...

Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire



**Astuce:** apposez visiblement cette affiche et l'explication des dates de péremption pour le personnel et les usagers de l'épicerie.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A télécharger sur : <http://www.afsca.be/viepratique/datesdeperemption/commentlire/>



**Attention** cependant : passée la DDM, le produit peut perdre une partie de ses qualités organoleptiques (goût, texture, odeur, couleur, etc.) et le fabricant n'offre plus de garantie. En cas de problème, l'épicerie sociale ne pourra donc pas se retourner contre lui. Contrôlez donc attentivement l'aspect et l'odeur des produits dont la DDM est dépassée, principalement ceux qui contiennent beaucoup de matières grasses et rancissent<sup>3</sup>. En cas de doute, le produit doit toujours être écarté et traité comme déchet.

### Lignes directrices dans l'évaluation de la conservation des denrées alimentaires, une fois leur date de durabilité minimale atteinte ou dépassée - Liste non restrictive (Afsca)

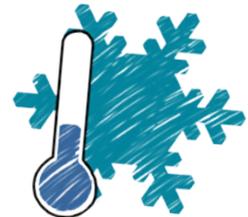
Les conditions de conservation (principalement la température), telles que mentionnées sur l'étiquette, doivent toujours être respectées, en particulier pour les produits réfrigérés ou surgelés			
Produits	Description	Caractéristiques d'un produit avarié	Directives en matière de conservation
Durée de conservation très longue			
Sel, sucre, farine		Pas de pourrissement si conservé au sec. Goût de moisi possible après une très longue période. Egalement faire attention au durcissement, à l'absorption d'humidité, à la présence d'insectes, de mites, au rancissement, aux moisissures,...	Jusqu'à un an (voire plus) après la DDM, à condition que le produit présente encore ses qualités caractéristiques et que le produit et son emballage ne présentent aucun défaut.
Pâtes sèches	Macaroni, spaghetti...		
Couscous, semoule			
Café, thé			
Riz			
Poudre instantanée (pauvre en graisses)	Café, mélange d'épices, pudding		

Il est également important d'expliquer les dates de péremption aux bénéficiaires. De façon générale, les consommateurs connaissent mal les différents types de date et leurs implications. Une communication claire vers les bénéficiaires permet non seulement d'éviter les risques d'intoxication, mais également de ne pas générer des sentiments négatifs si l'épicerie sociale propose des produits dont la DDM est dépassée.

### Chaîne du froid

Les germes pathogènes présents dans l'alimentation peuvent provenir de plusieurs sources :

- les travailleurs qui la manipulent,
- l'environnement,
- la matière première du produit.



A température ambiante, ces germes se développent extrêmement rapidement et peuvent entraîner de graves troubles gastriques, nécessitant parfois une hospitalisation d'urgence et présentant un danger vital pour le consommateur. Ce risque concerne principalement les produits frais et surgelés.

Pour freiner la prolifération des germes (toujours présents en petites quantités), une mesure essentielle consiste à respecter la "chaîne du froid", c'est-à-dire à maintenir les aliments en-dessous de seuils de température bien définis en fonction des catégories de produits et tout au long de leur vie :

- transformation,
- emballage,
- transport,
- stockage,
- exposition dans le magasin.

<sup>3</sup> L'Afsca recommande de ne pas dépasser la DDM de plus de deux mois pour les produits contenant beaucoup de matières grasses (par ex. les biscuits, pâtes à tarte, etc.).



Températures maximales de conservation (Afsca)

Contrôle de la réception	
Viande fraîche	Max 7°C
Poisson frais	Température de la glace fondante, 0-2°C
Viande fraîche de volaille Viande hachée	Max.4°C
Denrées à réfrigérer	Max.7°C ou température mentionnée sur l'emballage
Plats chauds	Min.60°C
Huiles ou graisses de friture	Max.180°C
Denrées surgelées	-18°C ou plus froid encore

### Réception des marchandises

Un premier contrôle des produits doit être effectué dès la réception des marchandises à l'épicerie sociale. Plusieurs points sont à vérifier :

- la conformité de l'étiquetage,
- l'état de l'emballage,
- l'aspect, l'odeur et la couleur du produit,
- la température du produit s'il est concerné par la chaîne du froid.

Les emballages ne doivent pas être déchirés et les boîtes de conserve ne peuvent pas être bosselées, rouillées ou bombées.

Toutes les denrées qui ne répondent pas aux exigences doivent être mentionnées dans le registre de non-conformité et sont soit retournées au fournisseur (pour les achats), soit évacuées en tant que déchets (pour les dons).



**Attention :** Pour les produits frais et surgelés, ce contrôle doit s'effectuer rapidement : le temps entre la livraison et le rangement dans la chambre froide ou les surgélateurs doit être le plus court possible et ne pas dépasser 15 minutes pour ne pas rompre la chaîne du froid.

### Congélation "maison"

Si l'épicerie sociale reçoit des produits en grande quantité, la congélation<sup>4</sup> permet de les conserver plus longtemps et d'étaler leur distribution pour éviter tout gaspillage.

La congélation "maison" de produits préemballés non surgelés (par ex. charcuterie, viande, plats préparés, etc.) est autorisée par l'Afsca, mais uniquement aux conditions ci-dessous :

- le respect de la capacité de volume des congélateurs ou surgélateurs,
- la chaîne du froid doit avoir été respectée en permanence,
- l'emballage original du produit ne doit pas porter la mention "ne pas recongeler",
- la congélation doit se faire au plus tard un jour avant la date limite de consommation (DLC),
- le produit doit être consommé maximum deux mois après la congélation.
- la date de congélation et la mention "consommation immédiate après décongélation" doivent être ajoutées sur l'emballage (pour éviter qu'un bénéficiaire ne recongèle le produit).



Pensez aussi à informer les bénéficiaires qu'il n'est pas souhaitable de conserver les surgelés plus de deux mois.

<sup>4</sup> Congélation : technique "domestique" qui consiste à abaisser la température du produit en-dessous de 0° en plusieurs heures / Surgélation : technique industrielle qui consiste à abaisser la température d'un produit en-dessous de 0° très rapidement (quelques minutes à une heure).



## ETIQUETAGE

Un bon étiquetage des produits est important parce qu'il apporte des informations précieuses tant pour les gestionnaires de l'épicerie sociale que pour les bénéficiaires consommateurs (date de péremption, ingrédients pour les allergies et interdits religieux, modalités de conservation et de préparation), etc.



Un produit préemballé doit en principe comporter au minimum les informations ci-dessous :

Indication	Information(s)	Remarque(s)	Exemple(s)
Dénomination	type de produit		"moutarde de Dijon", "lait demi-écrémé UHT"
Marque	marque commerciale	la marque peut être différente du nom du fabricant. Les grandes entreprises agroalimentaires possèdent des centaines de marques.	"Bio-Time", "La Laitière"
Fabricant	nom et adresse (ou adresse web) du fabricant	= société ou personne responsable en cas de problème avec le produit	"Maya Fair Trade scrfls - info@maya-ft.be - www.maya-ft.be"
Quantité nette	quantité contenue	le poids ou la quantité mentionnée ne tient pas compte de l'emballage	<b>450g e</b>
Numéro de lot	numéro du lot chez le fabricant	- permet la traçabilité du produit en cas de problème - pas uniformisé sur tous les produits	"L106500", "200121907", "11.006"
Liste des ingrédients	composition de l'aliment	obligatoirement présenté dans l'ordre décroissant de l'importance pondérale dans la composition de l'aliment	"vinaigre de cidre (51%), eau, graines de moutarde (20%), sel marin"
Allergènes	allergènes contenus dans les ingrédients du produit ou qui peuvent avoir contaminé le produit	obligatoire pour tous les produits susceptibles de contenir des allergènes (sur la base d'une liste officielle)	"peut contenir des traces de ..." ou "fabriqué dans une usine qui manipule des..."
Date limite de consommation (DLC)	date jusqu'à laquelle le produit peut être consommé sans risques pour la santé	s'applique obligatoirement aux produits périssables qui se conservent moins de trois mois (viande, poisson, etc.)	"à consommer avant le 17/06/13"
Date de durabilité maximale (DDM)	date jusqu'à laquelle le fabricant garantit la sécurité et les qualités organoleptiques et nutritionnelles du produit (texture, goût, couleur, vitamines, etc.)	- s'applique aux produits peu périssables - pour les produits se conservant plus de 18 mois, seule l'année est obligatoire	"à consommer de préférence avant le 03/09/13" ou "à consommer de préférence avant mai 13"
Conditions de conservation	endroit où l'ingrédient doit être entreposé et/ou température à laquelle il doit se conserver	- facultatif et déterminé par le fabricant - distinction possible entre conditions avant et après ouverture	"conserver à l'abri de la lumière", "conserver au sec", "après ouverture, se conserve 2 jours au réfrigérateur (max. +7°C)"
Mode d'emploi	conditions d'utilisation	- facultatif	quantité d'eau à ajouter ou mode et temps de cuisson (pâtes, riz, etc.)

Source : Fiche pratique "Décoder les étiquettes", Guide pratique Cantine durable, Bruxelles Environnement/Simply Food, 2014 (téléchargeable : [www.simplyfood.be](http://www.simplyfood.be)).



Si l'épicerie sociale reçoit des produits dont l'étiquetage est insuffisant (par ex. s'il manque la liste des ingrédients), l'équipe est tenue de demander les informations manquantes auprès du fabricant ou du fournisseur et de compléter les étiquettes ou de mettre un feuillet à disposition à côté du produit.

## AMENAGEMENT & EQUIPEMENT

*Au-delà de la gestion des produits eux-mêmes, des règles de sécurité alimentaire s'appliquent également aux travailleurs de l'épicerie sociale et à l'entretien des lieux.*

Le local doit être propre, ventilé, éclairé et disposer d'un vestiaire.  
Les toilettes aussi doivent être propres, bien aérées et comporter :

- un lavabo,
- du savon liquide,
- des essuie-mains à usage unique,
- un avis invitant à se laver les mains après chaque passage.



Quand vous choisissez l'équipement du magasin, soyez attentif aux règles ci-dessous :

- les marchandises ne peuvent jamais être posées à même le sol, même à leur réception : elles doivent en permanence être placées sur des palettes, dans des bacs ou sur des étagères ;
- les étagères de stockage, les rayons du magasin et les chambres froides doivent être propres, faciles à nettoyer et bien entretenus (proscrivez le bois naturel qui se lave difficilement) ;
- les chambres froides, frigos et surgélateurs doivent être équipés de thermomètres visibles, précis et bien ajustés ;
- les surgélateurs supérieurs à 10 m<sup>3</sup> doivent être équipés d'un système d'enregistrement automatique des températures (plusieurs enregistrements par 24 heures) ;
- tous les matériaux d'emballage qui entrent en contact avec les aliments doivent être réglementaires : vous êtes tenu de demander une déclaration de conformité au fabricant ou au fournisseur.

## HYGIENE & ENTRETIEN

### Nettoyage

L'Afscma recommande une "règle des 5 M", c'est-à-dire être attentif à l'hygiène sur cinq aspects :

- 1 - la Main-d'œuvre (les travailleurs)
- 2 - la Méthode de travail (les procédures)
- 3 - le Milieu (le local)
- 4 - le Matériel
- 5 - les Matières premières (les denrées alimentaires)

Un plan de nettoyage et de désinfection doit établir l'organisation du nettoyage des locaux, de l'équipement et des ustensiles, en précisant :

- qui s'en charge,
- ce qui est nettoyé,
- à quelle fréquence et quel(s) jour(s) de la semaine,
- avec quel équipement et quels produits.

Le matériel de nettoyage doit être propre et en bon état et le mode d'emploi des produits d'entretien doit être disponible et respecté.



**Attention**, le nettoyage et la désinfection ne peuvent pas se faire en présence de produits alimentaires non emballés.



**Astuce** : certaines épicerie sociale font appel aux services de l'ALE\* pour le nettoyage de leurs locaux.



## Lutte contre les nuisibles

On entend par "nuisibles" les animaux indésirables et envahissants qui peuvent affecter la sécurité alimentaire, par exemple les rats, souris, cafards, pigeons, etc.

Dès son ouverture, l'épicerie sociale est tenue de disposer d'un plan de lutte contre les nuisibles qui comprend :

- un plan des locaux,
- des appâts ou des pièges disponibles,
- un relevé des nuisibles observés et des actions prises pour les éliminer.

L'Afsca ne fournit pas de directives pour l'établissement des plans de lutte contre les nuisibles. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de sociétés spécialisées.

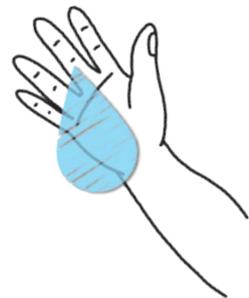


## Hygiène

Puisqu'ils manipulent des produits destinés à la consommation alimentaire, l'hygiène globale des travailleurs de l'épicerie sociale est importante.

Les membres de l'équipe sont tenus de se laver les mains, avec de l'eau et du savon, à divers moments, principalement :

- en début de travail,
- après chaque passage aux toilettes,
- après avoir touché du matériel pouvant être contaminé,
- après avoir vidé les poubelles,
- après avoir fumé (dehors).

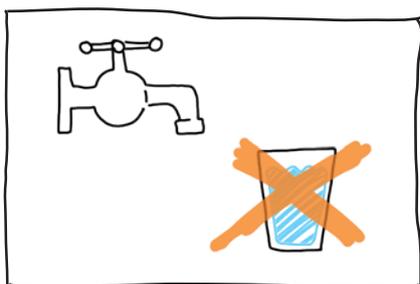


Des exigences supplémentaires s'appliquent si l'épicerie sociale propose ou manipule des denrées non emballées, par exemple des fruits, des légumes ou du pain. Dans ce cas :

- les travailleurs, y compris les volontaires, doivent fournir un certificat médical, à renouveler tous les trois ans, attestant et stipulant qu'ils sont "aptes à travailler au contact des aliments" ;
- les membres de l'équipe qui manipulent les produits doivent suivre une formation spécifique.



La mention ou le pictogramme "Interdiction de fumer" doit être visiblement affiché dans les locaux.



## Eau

En Belgique, l'eau de distribution est toujours potable. Par contre, si l'épicerie sociale se sert de l'eau tirée d'un puits ou d'une citerne, celle-ci doit faire l'objet d'analyses régulières auprès d'un organisme agréé. Si cette eau s'avère non potable, cela doit être clairement indiqué au moyen d'un affichage visible et compréhensible par tous.



## FORMATIONS

L'Afscsa propose des formations sur l'hygiène et la sécurité de la chaîne alimentaire qui peuvent être intéressantes pour les travailleurs de l'épicerie sociale. Une formation est obligatoire pour les personnes qui manipulent des produits frais et/ou surgelés.

 **Plus d'infos :** [www.afsca.be](http://www.afsca.be)

Certaines formations sont organisées en collaboration avec la Concertation Aide Alimentaire.

 **Plus d'infos :** [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

## CONTRÔLES

Les règles de l'Afscsa s'appuient sur un principe central : l'auto-contrôle par les prestataires, c'est-à-dire l'instauration d'une veille quotidienne au respect de la sécurité alimentaire par les membres de l'équipe et à l'aide d'outils et de procédures préétablies.

**Plus d'infos :**

**Guide pour l'instauration d'un système d'autocontrôle pour le commerce de détail en alimentation, téléchargeable sur le site de l'Afscsa :**

[http://www.favv.be/autocontrole-fr/guides/distribution/g007/\\_documents/G-007\\_FR\\_v2\\_dd\\_8-05-13.pdf](http://www.favv.be/autocontrole-fr/guides/distribution/g007/_documents/G-007_FR_v2_dd_8-05-13.pdf)



Pour s'assurer du respect des règles et des procédures, un inspecteur de l'Afscsa peut se présenter à tout moment à l'épicerie sociale (pendant les heures d'ouverture). En cas de non-conformité, l'épicerie sociale reçoit un avertissement ou une amende.

Soyez vigilants : des contrôles négatifs répétés peuvent entraîner la fermeture du magasin, tandis que le refus d'une inspection peut mener au lancement d'une procédure judiciaire...

### Récapitulatif des éléments susceptibles d'être contrôlés:

PROCEDURES à respecter
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dates de péremption</li> <li>• Etiquetage</li> <li>• Conditions de stockage</li> <li>• Etat des emballages</li> <li>• Températures des frigos et surgélateurs</li> <li>• Propreté du lieu</li> <li>• Propreté des installations</li> </ul>

DOCUMENTS à présenter au contrôleur	DOCUMENTS à afficher dans le magasin
Autorisation ou enregistrement	✗
Certificats médicaux des travailleurs	
Registre de non-conformité	
Plan de nettoyage	
Plan de lutte contre les nuisibles	✗
Avis dans les toilettes	✗
Interdiction de fumer	✗





# RESSOURCES & PARTENARIATS

## ► Pour aller plus loin

Aucune épicerie sociale ne fonctionne en vase clos : toutes s'appuient sur différents partenariats qui s'avèrent précieux, voire indispensables, pour l'équilibre budgétaire et la bonne conduite du projet. Ces partenariats peuvent être multiples et contribuent aux différents volets de la mission de l'épicerie, notamment :

- l'attribution de la carte d'accès aux bénéficiaires,
- l'accompagnement social des bénéficiaires,
- l'approvisionnement du magasin,
- la gestion logistique,
- le financement du projet,
- la formation du personnel.

Cette liste est non-exhaustive et peut évoluer avec le projet. Par exemple, des partenariats peuvent également être intéressants pour organiser des ateliers ou animations à destination des bénéficiaires.



## RESSOURCES & PARTENARIATS

### Acteurs généraux

- Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) et la Concertation Aide Alimentaire : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)
- Réseau des épiceries sociales (REPIS) : [www.fdss.be](http://www.fdss.be) et [www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)

### Accompagnement social des bénéficiaires

- Coordination sociale de la commune et des communes voisines de l'épicerie sociale : consulter le site de la commune
- 5 Fédérations de l'action sociale et de la famille : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)
- CPAS de la commune et des communes voisines de l'épicerie sociale : voir le site de la commune ou de l'AVCB (Bruxelles) : [www.avcb-vsgeb.be](http://www.avcb-vsgeb.be) et UCW (Wallonie) : [www.uvcw.be](http://www.uvcw.be)
- Guide social : [www.guidesocial.be](http://www.guidesocial.be)
- Relais social (Wallonie) : consulter le site du "Relais social" de la région ou le site de la commune
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté : [www.rwlp.be](http://www.rwlp.be)

### Alimentation durable et potagers

- Alimentation21 : [www.scoop.it/t/alimentation21-realizations-publications](http://www.scoop.it/t/alimentation21-realizations-publications)
- Bruxelles Environnement : [www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)
- Catherine Piette : [www.catherine-piette.be](http://www.catherine-piette.be)
- Coduco : [www.coduco.be](http://www.coduco.be)
- Début des Haricots : [www.haricots.org](http://www.haricots.org)
- Ecoconso : [www.ecoconso.be](http://www.ecoconso.be)
- Jeudi Veggie : [www.jeudiveggie.be](http://www.jeudiveggie.be)
- Qu'est-ce qu'on mange ? : [www.questcequonmange.eu](http://www.questcequonmange.eu)
- Rencontre des Continents : [www.rencontredescontinents.be](http://www.rencontredescontinents.be)
- Réseau bruxellois des acteurs de l'alimentation durable (Rabad) : [www.rabad.be](http://www.rabad.be)
- Réseau wallon des acteurs de l'alimentation durable (Rawad) : [www.rawad.be](http://www.rawad.be)

### Santé

- Culture & Santé : [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)
- Observatoire de la Santé du Hainaut : [www.hainaut.be](http://www.hainaut.be)
- Plan National Nutrition Santé : [www.monplannutrition.be](http://www.monplannutrition.be)
- Question Santé : [www.questionsante.be](http://www.questionsante.be)
- Réseau Santé Diabète : <http://reseausantediabete.be>



## Gestion et montage du projet

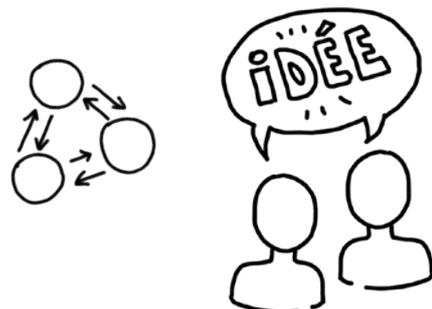
- Crédal Conseil : [www.credal.be](http://www.credal.be)
- SAW-B, fédération d'économie sociale : [www.saw-b.be](http://www.saw-b.be)
- Econosoc-Carrefour de l'économie sociale : [www.econosoc.be](http://www.econosoc.be)
- La Boutique de gestion : [www.boutiquedegestion.be](http://www.boutiquedegestion.be)
- Ideji-Coup de pouce aux associations : [www.ideji.be](http://www.ideji.be)

## Appels à projets

- Bruxelles Environnement : [www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)
- Direction de l'économie sociale de la Région wallonne : [http://economie.wallonie.be/Dvlp\\_Economique/Economie\\_sociale/IDESS.html](http://economie.wallonie.be/Dvlp_Economique/Economie_sociale/IDESS.html)
- Direction des Aides à la Promotion de la Région wallonne : [http://emploi.wallonie.be/Infos/missions/Direction\\_aides.html](http://emploi.wallonie.be/Infos/missions/Direction_aides.html)
- Direction interdépartementale de la Cohésion sociale : <http://cohesionsociale.wallonie.be>
- Fondation Cera : [www.cera.be/fr/](http://www.cera.be/fr/)
- Fondation Roi Baudouin : [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)
- Loterie Nationale : [www.loterienationale-pauvrete.be](http://www.loterienationale-pauvrete.be) et [www.loterie-nationale.be](http://www.loterie-nationale.be)
- SPP Intégration sociale : [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

## Equipe et subsides à l'emploi

- Actiris (Bruxelles) : [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- Association pour le Volontariat : [www.volontariat.be](http://www.volontariat.be)
- Bruxelles Economie et Emploi, Région bruxelloise : [www.werk-economie-emploi.irisnet.be/economie-sociale](http://www.werk-economie-emploi.irisnet.be/economie-sociale)
- Econosoc-Carrefour de l'économie sociale : [www.econosoc.be](http://www.econosoc.be)
- Fédération Bruxelloise des Organismes d'Insertion SocioProfessionnelle : [www.febisp.be](http://www.febisp.be)
- Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie : [www.uvcw.be](http://www.uvcw.be)
- Forem (Wallonie) : [www.leforem.be](http://www.leforem.be)
- Onem (fédéral) : [www.onem.be](http://www.onem.be)
- Section des CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale : [www.avcb-vsgeb.be](http://www.avcb-vsgeb.be)
- Service Insertion des CPAS de la commune et des communes voisines de l'épicerie sociale : consulter le site de la commune
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)



### Formations

- Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (Afsca) : [www.afsca.be](http://www.afsca.be)
- Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB) : [www.avcb-vsgeb.be](http://www.avcb-vsgeb.be)
- Bruxelles Formation : [www.bruxellesformation.be](http://www.bruxellesformation.be)
- Carrefours Emploi Formation (Wallonie) : [www.leforem.be](http://www.leforem.be)
- Dorifor (Bruxelles) : [www.dorifor.be](http://www.dorifor.be)
- Espace Formateurs de talents - EFP (Bruxelles) : [www.efpme.be](http://www.efpme.be)
- Espaces publics numériques : [www.epn-ressources.be](http://www.epn-ressources.be) (Wallonie)  
[www.bruxelles.irisnet.be/bruxelles-gratuit/internet/espaces-publics-numeriques](http://www.bruxelles.irisnet.be/bruxelles-gratuit/internet/espaces-publics-numeriques) (Bruxelles)
- Fédération des Services sociaux (FdSS-FdSSB) : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)
- Fonds de formation des commissions paritaires : consulter les sites concernés comme Cefora, Apef, etc.
- Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC) : [www.pmtic.net](http://www.pmtic.net)
- Provinces : consulter le site de la province
- Réseau IFAPME (Wallonie) : [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be)
- Union des Villes et des Communes de Wallonie (UVCW) : [www.uvcw.be](http://www.uvcw.be)
- La Boutique de gestion : [www.boutiquedegestion.be](http://www.boutiquedegestion.be)

### Approvisionnement et marchés publics

- Expert en marchés publics : [www.ebp.be](http://www.ebp.be)
- La Boutique de gestion : [www.boutiquedegestion.be](http://www.boutiquedegestion.be)
- Portail des marchés publics : <http://marchespublics.cfwb.be>
- Helpdesk Marchés publics durables, Bruxelles Environnement : [greenprocurement@environnement.irisnet.be](mailto:greenprocurement@environnement.irisnet.be) - 02 775 75 75
- Marchés de Belgique : [www.marches-de-belgique.be](http://www.marches-de-belgique.be)
- Agence wallonne pour la promotion d'une agriculture de qualité (APAQ-W) : [www.apaqw.be](http://www.apaqw.be)
- Fédération belge des Banques alimentaires : [www.banquesalimentaires.be](http://www.banquesalimentaires.be)
- Goods to Give : [www.goodstogive.be](http://www.goodstogive.be)
- Groupements d'achats alimentaires : [www.groupesalimentaires.be](http://www.groupesalimentaires.be)
- Guide des achats durables, SPP Développement durable : [www.guidedesachatsdurables.be](http://www.guidedesachatsdurables.be)
- Le clic local : [www.lecllocal.be](http://www.lecllocal.be)
- Nature & Progrès : [www.natpro.be](http://www.natpro.be)
- Réseau d'épicerie sociales (REPIS) : [www.fdss.be](http://www.fdss.be) et [www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)
- Réseau de consommateurs responsables : [www.asblrcr.be](http://www.asblrcr.be)
- Réseau des Gasap bruxellois : [www.gasap.be](http://www.gasap.be)
- Réseau des potagers collectifs et familiaux de Bruxelles : [www.potagersurbains.be](http://www.potagersurbains.be)

### Hygiène et sécurité de la chaîne alimentaire

- Cellule de vulgarisation, Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (Afsca) : [www.afsca.be](http://www.afsca.be)



## Publications



- "Alimentation de qualité : Un accès pour tous !", BIS n°169, juin 2013 [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be)
- "Social et alimentation durable : Régime équilibré ?", Alter Echos n°344-345 (numéro spécial), septembre 2012. [www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)
- Alimentation : Qu'est-ce qu'on nous fait avaler !, Question Santé, 2012 : [www.questionsante.be](http://www.questionsante.be)
- Etat des lieux sur les épiceries sociales et création d'un Réseau d'épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles, REPIS, FCSS/Crédal Conseil, 2010. [www.fdss.be](http://www.fdss.be) > aide alimentaire
- Questionner les représentations sociales en promotion de la santé, Cultures & Santé, 2013: [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

## Brochures

- Alimentation et Environnement : 100 conseils pour se régaler en respectant l'environnement et sa santé, Bruxelles Environnement, 2013 : [www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)
- Guide du travail, Randstad, 2013 : [www.randstad.be/fr/guide-pratique-du-travail-2013](http://www.randstad.be/fr/guide-pratique-du-travail-2013)
- Manger bien, jeter moins, Bruxelles Environnement/GreenCook, 2012 : [www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)
- Excédents alimentaires. Faites don aux banques alimentaires ou à d'autres associations à finalité sociale !, Banques alimentaires, Comeos, Fevia, 2012 : [www.afsca.be](http://www.afsca.be)
- Brochures "Clés pour", SPF Emploi : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be) > Publications
- Guide de législation sociale, CSC : [www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be) > Publications et documentation > Guide de législation sociale
- Guide pour l'instauration d'un système d'autocontrôle pour le commerce de détail en alimentation, téléchargeable sur le site de l'Afsca : [www.afsca.be](http://www.afsca.be) > Professionnels > Autocontrôle > Guides > Secteur business to consumer > G-007

## Outils

- Charte de l'Aide alimentaire
  - Répertoire de l'Aide alimentaire
  - Répertoire des épiceries sociales
- } [www.fdss.be](http://www.fdss.be) > aide alimentaire
- Affiche DLC/DDM Afsca : [www.afsca.be](http://www.afsca.be) > Vie pratique > Dates de péremption > Comment lire une date de péremption ?
  - Calendrier des saisons et affiches sur les produits locaux, le gaspillage, etc. Bruxelles Environnement : commandes - [www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be) - 02 / 775 75 75
  - Circulaire relative aux dispositions applicables aux banques alimentaires et associations caritatives, Afsca, août 2013 : [www.afsca.be](http://www.afsca.be)





# GLOSSAIRE

**AFSCA** : Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire

**ALE** : Agence locale pour l'emploi

**APE** : Aide à la promotion de l'emploi

**Article 60 et Article 61** : Travailleurs mis à l'emploi par le CPAS auprès duquel ils sont allocataires. Les emplois sous article 60 sont des emplois mis à disposition par le CPAS (CPAS est l'employeur) pour le CPAS lui-même ou pour des organisations non marchandes (commune, asbl, etc.) ; l'article 61 fonctionne de façon similaire, avec des employeurs privés qui ont signé une convention avec le CPAS

**Casse** : Produits retirés de la vente par les entreprises agroalimentaires et les commerces en raison de la date limite d'utilisation ou d'un défaut de présentation (emballage abîmé, etc.)

**Circuits courts** : Achats directs aux producteurs ou avec maximum un intermédiaire. Exemples : échoppes de producteurs au marché, magasins à la ferme, paniers bio, groupes d'achats communs, etc

**DDM** : Date de durabilité maximale. Date après laquelle le fabricant ne garantit plus les qualités organoleptiques d'un produit

**DLC** : Date limite de consommation. Date après laquelle le produit présente des risques pour la santé

**EFT** : Entreprise de formation par le travail

**FEAD** : Fonds européen d'aide aux plus démunis. Remplace le PEAD depuis 2014

**GAC** : Groupe d'achats communs

**GASAP** : Groupe d'achats solidaires de l'agriculture paysanne

**Grapa** : Garantie de revenus aux personnes âgées

**IDESS (Wallonie)** : Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale

**ILDE (Bruxelles)** : Initiative locale de développement de l'emploi

**MDD** : Marque de distributeur. Marque d'une enseigne de grande distribution

**PEAD** : Programme européen d'aide aux démunis. Programme de la Commission européenne qui visait à redistribuer les surplus agricoles aux organisations d'aide alimentaire. Remplacé par le FEAD en 2014

**Premiers prix** : Produits aux prix les plus bas dans leur catégorie ("produits blancs", etc.)

**RIS** : Revenu d'intégration sociale



# DOCUMENTS UTILES

Pour compléter ce guide, une sélection de documents utiles vous est proposée ci-dessous. Ces documents sont disponibles sur le site de la Fédération des Services Sociaux : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)



**Ces documents sont présentés à titre d'exemples et n'ont pas vocation à être reproduits tels quels ; à chaque porteur de projet de créer les outils qui lui sont propres.**

- >> *Charte des épiceries sociales*
- >> *Questionnaire pour la consultation des usagers sur les produits demandés (CPAS Etterbeek)*
- >> *Vade mecum du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe sur les ateliers participatifs pour la mise en place du projet de l'épicerie*
- >> *Etude sur l'état des lieux sur les épiceries sociales (FdSS-FdSSB)*
- >> *Exemple de convention établie entre Amphora et un service social*
- >> *Grille budgétaire de l'épicerie sociale des Petits Riens*
- >> *Règlement de l'épicerie sociale "B@bel Hut Market" du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe*
- >> *Attestation d'inscription de l'épicerie sociale Amphora*
- >> *Carte d'accès de l'épicerie sociale de Sprimont*
- >> *La fiche individuelle de l'épicerie sociale B@bel Hut Market du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe*
- >> *Exemple de registre de non-conformité demandé par l'Afsca*
- >> *Un règlement pour les achats*







Fédération des Services Sociaux  
Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires

Rue Gheude, 49 - 1070 Bruxelles (Belgique)

Tel : 02/223 37 74 • E-mail : info@fdss.be

www.fdss.be



### **Ce guide est une publication de la FdSS-FdSSB.**

La Fédération des Services Sociaux et la Fédération des Services Sociaux bicommunautaires (FdSS-FdSSB) sont deux asbl qui fédèrent et soutiennent une trentaine de services sociaux, agréés par les Régions bruxelloise et wallonne.

Leur champ d'action est la lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

La FdSS-FdSSB propose différents services à ses membres :

- Un soutien pour la réalisation de leurs missions et activités et pour leur développement
- La représentation et la défense de leurs intérêts
- Leur représentation au niveau patronal
- La formation continue du personnel de ses membres

Elle contribue également à la réflexion et à la recherche en matière de travail social et elle participe, par un travail systématique d'interpellations et de recommandations, à l'élaboration des politiques sociales.

Pour répondre aux demandes de ses membres et aux besoins du terrain, la FdSS-FdSSB développe des projets qui lui sont propres, notamment dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique (Cellule Energie) et l'aide alimentaire (Concertation Aide Alimentaire).

Toutes ses actions sont développées dans un esprit de pluralisme avec comme souci permanent le respect de la dignité de chacun.

**Une version électronique et imprimable du guide est disponible sur**

**[www.fdss.be](http://www.fdss.be)**



Avec le soutien de Bruxelles Environnement-IBGE, de la Loterie Nationale, de la COCOM, de la COCOF et de la Wallonie.