

# DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

## DC3 - Élaboration d'une communication professionnelle

SESSION 2016

\_\_\_\_\_  
Durée : 4 heures  
\_\_\_\_\_

**Matériel autorisé** : aucun

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 15 pages, numérotées de 1/15 à 15/15.

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	Session 2016
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 1/15

« Les CCAS/CIAS interviennent dans le champ de l'alimentation par le biais d'aides sociales « directes » variées, à la fois en nature (panier/colis) ou financières (aide à la cantine, bons alimentaires, chèques d'accompagnement personnalisé – CAP – bons d'accès à une épicerie sociale ou à un restaurant, aide en espèces). Cette multiplicité d'aides, apportée devant l'urgence de certaines situations et dans l'attente de l'ouverture de droits, vise une réponse individualisée et appropriée à chaque bénéficiaire.

Le CCAS de la commune de A. apporte une aide alimentaire en partenariat avec la banque alimentaire auprès des personnes en difficulté par le biais de colis alimentaires.»

*L'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique - UNCCAS.*

Vous êtes CESF au CCAS de la commune de A. et référent(e) pour la constitution des dossiers de demande de colis alimentaires.

Compte tenu de l'augmentation des demandes, et des conditions de délivrance des colis (locaux inadaptés ne permettant pas de respecter l'hygiène minimum nécessaire à cette activité), une réflexion s'est engagée. La création d'une épicerie sociale peut être un outil d'insertion judicieux.

Le directeur du CCAS souhaite soumettre ce projet aux élus lors d'une réunion. Il vous sollicite afin d'avoir les éléments nécessaires pour préparer son argumentation.

**Rédiger une note d'aide à la décision, à l'attention du directeur du CCAS.**

#### **Liste des documents annexes :**

**ANNEXE 1 : *Aides alimentaires accordées sur la commune de A. de 2012 à 2014.***  
Étude sur l'aide alimentaire de la commune de A., CCAS 2015.

**ANNEXE 2 : *Qu'est-ce qu'une épicerie sociale ou solidaire ?***  
Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires.  
<http://www.epiceries-solidaires.org/news/qu-est-ce-qu-une-epicerie-solidaire-ou-sociale> (consulté le 12 octobre 2015).

**ANNEXE 3 : *Les aides en nature : les colis alimentaires.***  
L'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique (extraits), 2011, UNCCAS.  
Disponible sur [www.unccas.org](http://www.unccas.org) (consulté le 12 octobre 2015).

**ANNEXE 4 : *Les structures de distribution alimentaire gérées par les CCAS/CIAS.***  
L'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique 2011(extraits). UNCCAS.  
Disponible sur : [www.unccas.org](http://www.unccas.org) (consulté le 12 octobre 2015).

#### **ÉVALUATION DES COMPÉTENCES SUIVANTES :**

C3.1 Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires, de son institution.	/10
C3.2 Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution.	/8
C3.3 Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique auprès de ses collègues et de sa hiérarchie.	/2

## ANNEXE 1

### **Aides alimentaires accordées sur la commune de A. de 2012 à 2014.**

#### - Aides sociales accordées par le CCAS de 2012 à 2014.

Le nombre de ménages correspond au nombre de dossiers examinés et validés en commission d'aides facultatives au CCAS.

Il peut s'agir de personnes et/ou de familles qui bénéficient d'une aide alimentaire plusieurs fois dans l'année.

ANNÉE	Nombre de ménages	Nombre de personnes	Nombre de colis	Montant des aides financières
2012	317	683	521	14 805 €
2013	428	996	774	20 947 €
2014	432	1 004	801	21 342 €

#### - Données sociales croisées des trois partenaires intervenant sur le territoire dans le domaine de l'aide alimentaire.

Année		Nombre de personnes et/ou de familles	Montant des aides financières
<b>2012</b>	CCAS	683	14 805 €
	CDAS	273	21 665 €
	Secours populaire	33	1 746 €
<b>Total</b>		<b>989</b>	<b>38 216 €</b>
<b>2013</b>	CCAS	996	20 947 €
	CDAS	317	27 993 €
	Secours populaire	58	3 384 €
<b>Total</b>		<b>1 371</b>	<b>52 324 €</b>
<b>2014</b>	CCAS	1004	21 342 €
	CDAS	330	27 435 €
	Secours populaire	73	3 114 €
<b>Total</b>		<b>1 407</b>	<b>51 891 €</b>

#### - Partenaires intervenant sur le territoire dans le domaine de l'aide alimentaire.

Ville de A. : mise à disposition des locaux à titre gracieux.

Conseil départemental, service action sociale (CDAS).

Banque Alimentaire : fournisseur de denrées collectées auprès des grandes surfaces.

Magasin : fournisseur de denrées en DLUO.

Entreprise alimentaire X : fournisseur de denrées.

Laiterie Y : fournisseur de produits laitiers.

Secours populaire.

**Source** : aides alimentaires accordées sur la commune de A. de 2012 à 2014.  
Étude sur l'aide alimentaire de la commune de A., CCAS 2015.

## **ANNEXE 2**

### **Qu'est-ce qu'une épicerie sociale ou solidaire ?**

#### ***Le principe.***

L'alimentation est un angle d'approche direct de l'action sociale : le manque de nourriture est l'un des stigmates les plus visibles de la pauvreté dans la mesure où le repas est un symbole de convivialité et de partage. Dans nos sociétés d'abondance, le fait de ne pouvoir se nourrir ou de ne pouvoir nourrir sa famille est vécu comme une faillite, une humiliation. L'exclusion économique s'accompagne souvent d'isolement, de fragilité morale, ou de perte de confiance.

La contribution financière participe de la dignité des personnes et de leur liberté de choix : le fait de payer, même un prix symbolique, les affranchit du sentiment d'être redevable et leur permet de choisir ce dont elles ont envie, comme n'importe quel consommateur. La qualité et la variété des produits proposés contribuent à restaurer l'estime de soi.

#### **Un lieu dynamique de sociabilité et d'échanges.**

Ainsi l'offre alimentaire des épiceries n'est que le prétexte d'une action solidaire plus vaste : les épiceries sont des lieux d'accueil, d'écoute et d'échanges, aidant les personnes à retrouver, ou à renforcer, l'estime d'elles-mêmes et l'envie de se tourner vers le monde extérieur. Elles organisent des nombreuses activités : ateliers de cuisine, ateliers d'esthétique, ateliers enfants-parents, etc. permettant aux bénéficiaires de reconstruire des liens et de prendre conscience de leur valeur et de leurs compétences.

#### **Une aide pour un projet.**

Un des principes fondamentaux des épiceries solidaires est de faire en sorte que la lutte contre l'exclusion ne s'accompagne pas d'une forme d'assistanat. Demander de l'aide est une démarche difficile, souvent vécue comme une humiliation surtout sur le volet alimentaire, car cette demande traduit essentiellement une incapacité à se nourrir ou à nourrir les siens, ce qui est un geste essentiel de la vie. Le « coup de pouce » alimentaire apporté est un moyen d'aborder d'autres questions : la santé, l'éducation, le logement, la culture, l'emploi, la gestion du quotidien... Chaque usager est amené à définir, avec un travailleur social ou un responsable de la structure, un projet qu'il souhaite mener à bien pendant la durée d'accès à l'épicerie. Grâce au faible coût des produits de consommation courante, une part plus importante du budget peut être consacrée à une envie, un projet, une amélioration de la vie quotidienne : réparer sa voiture pour pouvoir continuer à travailler, offrir des vacances ou des sorties à ses enfants, améliorer la décoration de sa maison, ou simplement mieux manger. La durée d'accès à l'épicerie est définie en fonction de ce projet. En général, elle est de 3 mois, renouvelable. Elle dépasse rarement 6 mois.

## **Le fonctionnement.**

### **Dans quelles conditions peut-on avoir accès à une épicerie solidaire ou sociale ?**

L'accès des usagers est validé dans chaque épicerie en fonction de critères socio-économiques et familiaux (composition du foyer) ; de manière générale, le revenu des usagers se situe autour du seuil de pauvreté, mais chaque structure définit ses propres critères d'admission en fonction du contexte local.

Les personnes sont orientées vers les épiceries par les travailleurs sociaux de la fonction publique territoriale mais aussi des associations partenaires. Concrètement, une commission d'accès regroupant les intervenants sociaux de secteur impliqués dans le fonctionnement de l'épicerie valide les dossiers en y attribuant une durée d'accès, un montant de courses réalisables et la validation d'un projet personnel.

S'il s'agit de répondre aux situations de longue précarité, les épiceries offrent aussi à des personnes qui connaissent un ennui financier ponctuel (perte d'un emploi, attente des allocations, déséquilibre budgétaire temporaire, etc.) un « coup de pouce » qui leur évitera de connaître des difficultés plus graves.

## **Le public.**

Chaque épicerie accueille en moyenne 100 foyers par an. Le public des épiceries est essentiellement composé de bénéficiaires des minima sociaux (qui représentent actuellement une population de 1,1 million en France), de « travailleurs pauvres », de retraités, d'intérimaires, étudiants sans ressources, etc. Au total, les épiceries membres du réseau accueillent en moyenne 160 000 foyers par an.

## **Partenariats et financements potentiels.**

Les épiceries sociales ou solidaires sont créées avec le concours d'un ensemble de partenaires :

- ▶ Publics : l'Europe, l'État, les Conseils Régionaux, les Conseils Généraux, les CAF, les CPAM, les villes et les CIAS-CCAS.
- ▶ Privés : les entreprises, les industries agroalimentaires et la grande distribution.
- ▶ Les Fondations.

## **Épicerie sociale / Épicerie solidaire : quelle différence ?**

Une épicerie sociale relève d'une municipalité ou une communauté de communes, donc essentiellement financée par un CCAS ou CIAS. Les épiceries solidaires procèdent d'un regroupement d'individualités et d'associations : elles font appel à des financements croisés et ont une forme associative.

**Source** : Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires.  
<http://www.epiceries-solidaires.org/news/qu-est-ce-qu-une-epicerie-solidaire-ou-sociale>  
(consulté le 12 octobre 2015).

### **ANNEXE 3**

#### **Les aides en nature : les colis alimentaires.**

La distribution de colis alimentaires concerne 31 % des CCAS et CIAS. Leur attribution est également corrélée à la taille du territoire : plus la taille de la commune est importante, moins ils sont utilisés.

Bien qu'elle ne soit pas réglementée en tant que telle, cette activité nécessite de respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire ainsi que les obligations de l'État en matière de traçabilité des produits et de fourniture de données socio-économiques dès lors que les denrées proviennent d'un acteur privé qui bénéficie de financements publics. C'est notamment le cas lorsque les CCAS s'approvisionnent auprès des banques alimentaires. Celles-ci constituent d'ailleurs leur première source d'approvisionnement pour les paniers/colis (58 % des CCAS/CIAS y ont recours).

40 % des CCAS qui accordent des colis déclarent également acheter directement des denrées auprès d'un supermarché ou d'un commerçant local. Cette pratique reflète la volonté de pouvoir proposer des produits variés, notamment des produits frais (fruits et légumes par exemple). 11 % bénéficient d'un approvisionnement gratuit, 9 % font appel à des jardins d'insertion et autres. Enfin, un petit nombre fait appel à des associations pour l'approvisionnement (5 % aux Restaurants du cœur, 4 % à la Croix rouge, 4 % au Secours catholique, 2 % à l'ANDES).

Les modalités d'approvisionnement en denrées pour la constitution des colis alimentaires présentent une certaine forme de rigidité et de contraintes, laissant peu de marge de manœuvre au CCAS :

- les CCAS ne sont que rarement en capacité de négocier les prix (16 %) ;
- ils ne maîtrisent pas la fréquence d'approvisionnement (fixée à l'avance dans 59 % des cas) ;
- les fournisseurs sont peu nombreux à assurer l'acheminement des denrées (29 % des CCAS en bénéficient), faisant peser ainsi majoritairement sur le CCAS le soin d'organiser les modalités du transport ;
- enfin, proposer des produits frais permet d'apporter un meilleur service mais nécessite de se doter d'un équipement spécial pour le stockage des denrées (59 % des CCAS y ont recours).

<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients/difficultés</b>
Cette modalité d'intervention coûte moins cher que d'autres (bons, chèques d'accompagnement personnalisés...) car il s'agit généralement de dons des banques alimentaires.	Action sociale souvent considérée comme ancienne et qui crée pour l'utilisateur une forme de dépendance.
	Elle peut être dévalorisante ou stigmatisante pour les bénéficiaires de par le lieu et les produits donnés.
	La composition du panier n'est pas forcément équilibrée (elle ne répond pas toujours au Plan National Nutrition Santé).

**Source :** l'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique (extraits), 2011, UNCCAS. Disponible sur [www.unccas.org](http://www.unccas.org) (consulté le 12 octobre 2015).

## **ANNEXE 4**

### **Les structures de distribution alimentaire gérées par les CCAS/CIAS.**

[...]

En plus des aides directes, en nature ou financières, les CCAS distribuent de l'aide alimentaire par le biais de structures qu'ils gèrent directement sous la forme de régie. Il s'agit d'épiceries et de restaurants sociaux, deux structures distinctes et complémentaires. Une minorité de CCAS propose aussi une distribution de repas dans des structures d'hébergement ou d'accueil de jour pour personnes en difficulté (personnes sans domicile stable...) ou dans des établissements de personnes âgées gérés par le CCAS mais nous n'y reviendrons pas dans ce guide car il ne s'agit pas de structures dédiées en priorité à l'alimentation mais plus à l'accueil et à l'hébergement.

### **3.1. Cadre juridique**

Pour mettre en place une structure de distribution d'aide alimentaire, le CCAS peut opter pour une gestion sous forme associative ou en direct : la structure est alors créée en régie comme un service sans personnalité morale, annexée au CCAS. Mais comment créer une structure de distribution alimentaire en gestion directe ? Les bénéficiaires doivent-ils s'impliquer pour accéder à la structure ? Répondre à ces questions s'impose avant d'examiner l'implication des CCAS dans la gestion des épiceries sociales et des restaurants sociaux.

#### **3.1.1. Constitution d'une structure sous la forme d'une régie annexée au CCAS.**

##### **3.1.1.1. Modalités de création : personnel, local et financement.**

Comme tout service constitué en régie, la création d'une telle structure nécessite une délibération du conseil d'administration du CCAS, soumise au préfet dans le cadre du contrôle de légalité et publiée.

Le personnel assurant le fonctionnement de la structure peut être constitué d'agents administratifs remplissant antérieurement les fonctions afférentes à l'aide alimentaire du CCAS ou à l'instruction des dossiers (se référer au statut de la fonction publique territoriale).

Ce personnel peut être complété le cas échéant par des personnes recrutées spécifiquement pour les besoins de la structure : agent titulaire ou personnel engagé dans le cadre d'une mesure d'aide à l'emploi (contrat d'insertion par exemple). Les agents ou contractuels sont alors recrutés pour assurer des fonctions techniques ou remplir des missions d'animation, de coordination, d'accueil et/ou de conseil. Ils pourront encadrer les bénévoles afin d'améliorer l'efficacité de leur travail dont il faut rappeler l'importance et l'absolue nécessité.

Le local peut appartenir au CCAS ou à la ville et peut être mis à disposition pour l'installation de la structure distributrice. Il est également envisageable que le CCAS achète spécifiquement un local pour y installer la structure de distribution alimentaire.

Outre les fonds propres du CCAS, des financements divers peuvent être recherchés :

- auprès des financeurs publics : l'Europe, l'État (via les directions régionales ou départementales de cohésion sociale – DRCS et DDCS, les directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt - DRAAF), les conseils régionaux au titre de la politique de la Ville, les conseils généraux au titre de l'aide aux initiatives locales, les caisses d'allocations familiales, les caisses primaires d'assurance maladie, les communes ;
- auprès de financeurs privés : les entreprises, les industries agroalimentaires et la grande distribution, les fondations (fondation chèque déjeuner, fondation de France, fondation Vinci, fondation de la Caisse d'Épargne, fondation Simply Market...).

### **3.1.1.2. Régime juridique de la structure : comptabilité et règlement intérieur.**

Au plan comptable, en tant que service en régie, la gestion de la structure distributrice d'aide alimentaire doit figurer et être intégrée au budget du CCAS. La gestion comptable et administrative est assurée par les services administratifs du CCAS conformément aux règles comptables et budgétaires applicables aux communes, et notamment à l'instruction comptable M 14. En particulier, le budget de la structure doit être équilibré.

Lorsque celle-ci encaisse les participations financières des usagers, il convient de mettre en place une régie de recettes. Lorsque le CCAS achète des denrées auprès de distributeurs privés, il convient également de respecter les dispositions du code des marchés publics.

La mise en place de la structure distributrice suppose le plus souvent l'élaboration d'un règlement intérieur régissant le fonctionnement de la structure et validé par délibération du conseil d'administration du CCAS.

### **3.1.1.3. L'accès à la structure.**

L'accès à la structure distributrice fait généralement l'objet d'une demande déposée au CCAS avec étude des ressources et des besoins de chaque famille, puis d'une décision en commission. Le montant et la durée de l'aide sont fonction de la situation de la personne/famille et de son évolution.

De façon générale, et bien que certaines structures n'exigent aucune participation, la participation symbolique des usagers est demandée. L'objectif est double : éviter de tomber dans une démarche d'assistantat mais aussi préserver la dignité des bénéficiaires de l'aide. Cette participation varie selon les gestionnaires (qu'il s'agisse de CCAS ou d'associations caritatives), de 0,5 € pour les repas à 20 % de la valeur des produits dans les épiceries sociales, ce qui constitue une participation aux frais logistiques.

D'ailleurs, lorsque la structure est fournie en denrées issues du PEAD (programme européen d'aide aux plus démunis) ou du PNAA (plan national d'aide alimentaire), conformément à la réglementation européenne relative au PEAD et à sa mise en œuvre, elle ne peut faire de bénéfice et ne peut donc demander qu'une participation symbolique (pour les frais de gestion...) aux bénéficiaires. De même, lorsque des denrées sont achetées au moyen de crédits publics, leur mise à disposition aux usagers de l'aide alimentaire ne peut être marchande, afin de ne pas créer une situation de concurrence déloyale. Seule une participation aux frais logistiques peut être - ou non - demandée.



Lorsqu'elle est créée et gérée par le CCAS, l'accès à la structure est en principe réservé aux habitants de la commune conformément aux principes régissant les exigences de l'intérêt communal et de spécialité territoriale au respect desquels sont soumis les CCAS. Toutefois, l'ouverture de la structure aux usagers de communes voisines peut être envisagée dans un cadre précis.

Pour qu'un CCAS ouvre sa structure à la commune voisine, il faut en effet signer une convention entre les deux CCAS afin de définir les modalités de la contribution de la commune bénéficiaire aux frais de fonctionnement de la structure, contribution qui en soi ne pose pas de problème particulier (il faut juste en définir le mode de calcul : nombre de bénéficiaires par exemple).

Cette convention, une fois validée, devra être transmise en préfecture pour exercice du contrôle de légalité. En pratique, les préfets tolèrent ces dérogations au principe de spécialité territoriale sous les conditions suivantes (alternatives ou cumulatives selon les départements) :

- la commune bénéficiaire n'a pas les moyens seule de créer et de gérer un service similaire ;
- le service concerné est susceptible de rayonner sur des communes voisines et cette « extension » participe de son équilibre financier ;
- la convention est une solution temporaire qui doit à terme trouver une alternative dans l'intercommunalité à vocation sociale, d'autant plus si les deux communes sont dans la même intercommunalité.

### **3.2. Deux structures de distribution : les épiceries et les restaurants sociaux.**

#### **3.2.1. Les épiceries sociales et solidaires.**

Qu'elles soient sociales ou solidaires, fixes ou mobiles, les épiceries servent toutes le même objectif : apporter, dans des espaces aménagés de type magasins d'alimentation et favorisant la liberté de choix (libre service), une aide alimentaire à un public en situation de précarité rencontrant des difficultés budgétaires diverses, moyennant généralement une faible participation financière. L'offre alimentaire des épiceries constitue par ailleurs, bien souvent, un prétexte pour la mise en œuvre d'actions plus larges visant à améliorer l'estime de soi, la reconstruction du lien social, l'autonomie, la gestion budgétaire, la nutrition, etc.

10 % des CCAS/CIAS déclarent gérer en direct une épicerie sociale. Les trois quarts de ces épiceries sociales sont gérées par des CCAS/CIAS implantés dans des territoires comprenant entre 5 000 et 50 000 habitants avec une surreprésentation des territoires comprenant entre 10 000 et 50 000 habitants. Ceci est encore plus marqué pour les CCAS/CIAS des villes ou intercommunalités ayant entre 20 000 et 50 000 habitants : représentant 12 % des répondants à l'enquête menée par l'UNCCAS au premier semestre 2011, ils gèrent 23 % des épiceries sociales recensées.

### **3.2.1.1. Conditions d'accès, partenariat et actions connexes.**

La mise en place et le fonctionnement d'une épicerie impliquent une concertation des différents acteurs locaux, en particulier des associations et une mutualisation des actions, afin de proposer un guichet unique pour les bénéficiaires. Ainsi, la création d'une épicerie sociale dans une commune va bien souvent impliquer une réorientation des prestations proposées par les autres associations présentes pour une parfaite complémentarité.

#### **• Conditions d'accès.**

L'accès à une épicerie sociale est conditionné par une évaluation de la situation personnelle (ressources et composition familiales généralement) des personnes ayant sollicité une aide.

Les modalités de cette évaluation peuvent différer : elle peut être effectuée par les travailleurs sociaux des institutions partenaires, CAF et conseil général, ou directement par le CCAS, ou encore être partagée entre ces acteurs. Dans les situations d'urgence, l'accès aux denrées peut être accordé sans évaluation, une régularisation de la situation étant réalisée dans un second temps seulement, de manière à répondre au plus vite aux besoins des personnes. Dans 35 % des épiceries, l'accès se fait, en outre, sur rendez-vous.

La majorité des épiceries prévoit une participation financière des bénéficiaires pour l'acquisition des denrées au sein de la structure : 59 % des épiceries appliquent ce principe de manière systématique et 10 % selon la situation des bénéficiaires.

Les conditions matérielles d'accès à la structure en termes d'horaires reflètent les contraintes de gestion des collectivités publiques : si la quasi-totalité des épiceries sont ouvertes en journée (97 %), 5 % seulement sont ouvertes en soirée. Une seule épicerie a par ailleurs fait état d'une ouverture le week-end. Toutefois 86 % des structures sont accessibles au moins une fois par semaine (dont 30 % une fois seulement et 56 % plusieurs fois). Enfin, 41 % des gestionnaires d'épiceries signalent une période de fermeture annuelle, ce qui pose la question de la continuité du service pour les usagers.

#### **• Partenariat autour de la gestion.**

Outre la prescription des bénéficiaires réalisée par les partenaires locaux, un peu plus de la moitié des CCAS/CIAS gestionnaires d'épiceries signalent l'existence d'un partenariat autour de la gestion de la structure. Pour un quart d'entre eux, celui-ci concerne l'accueil ou l'accompagnement des bénéficiaires : il s'agit fréquemment de bénévoles d'associations caritatives présents lors de la distribution des denrées. L'importance et la nécessité des bénévoles, encadrés par des professionnels, est d'ailleurs fréquemment rappelée.

15 % des gestionnaires évoquent les partenariats mis en place autour du système d'orientation des ménages vers l'épicerie (participation à la commission d'attribution, au comité de pilotage organisé autour de la gestion de la structure...).

Plus rarement, d'autres formes de partenariat sont mises en place : soutien financier qui peut être apporté à l'épicerie ou les actions de partage des locaux (13 %), coopération en matière d'approvisionnement ou de transport des denrées (9 %), ou enfin co-gestion de services (5 %).

#### • **Actions connexes.**

Les épiceries sont caractérisées par le fait qu'elles proposent généralement, en plus de la distribution alimentaire, une série d'activités : ateliers de cuisine, ateliers d'esthétique, démarche nutrition-santé, ateliers d'éducation budgétaire, échanges collectifs sur la représentation du monde du travail, etc., permettant aux bénéficiaires de tisser du lien social, de recevoir du réconfort, d'animer un quartier...

Ces structures sont donc, avant tout, des lieux d'accueil, d'écoute et d'échanges entre les bénéficiaires, les personnels et les bénévoles y travaillant et diffèrent, en cela, de l'aide alimentaire en tant que telle.

Ainsi, dans les CCAS gestionnaires d'épiceries, l'engagement à suivre des activités connexes demandé aux usagers des épiceries sociales est beaucoup plus fréquent que dans le cas de l'attribution d'aides alimentaires directes, financières ou en nature. En effet 41 % des CCAS/CIAS gestionnaires d'une épicerie prévoient que les bénéficiaires s'engagent à suivre un accompagnement à la gestion budgétaire, soit quasiment le double de la proportion observée pour les aides directes à la personne.

Ce décalage est encore plus marqué dans le cas des activités connexes liées à un accompagnement nutritionnel : celui-ci est demandé aux bénéficiaires par 21 % des gestionnaires d'épiceries sociales, alors qu'il est proposé par 7 % seulement des adhérents attribuant une aide directe.

Ces résultats confirment donc le rôle des épiceries sociales comme outil privilégié de suivi global des bénéficiaires d'une aide alimentaire, via notamment la mise en place d'actions d'accompagnement. Reste toutefois 24 % des épiceries ne proposant pas d'action particulière en complément de la distribution de denrées.

#### **3.2.1.2. Évolution de la fréquentation des épiceries.**

La proportion de CCAS/CIAS estimant que la fréquentation de l'épicerie sociale dont ils ont la gestion a augmenté au cours des deux dernières années (2009 et 2010) est de 62 %, soit sensiblement le même constat que pour les demandes d'aides directes alimentaires.

De la même manière, 68 % déclarent observer une évolution du profil des usagers de la structure au cours des deux dernières années.

Contrairement à ce qui a pu être observé pour les aides directes, la principale catégorie d'usagers déclarée en augmentation sont les personnes percevant un minima social : plus d'un tiers des CCAS/CIAS gestionnaires d'une épicerie affirme que ces derniers sont plus nombreux à fréquenter l'épicerie au cours des deux dernières années ; sont citées ensuite les personnes au chômage (par 17 % des gestionnaires), puis celles en situation d'emploi (15 %). Les épiceries sociales semblent donc concerner davantage les publics dont le statut socioprofessionnel est marqué par la précarité.

#### **3.2.1.3. Modalités d'approvisionnement des épiceries.**

La très grande majorité des CCAS/CIAS gestionnaires d'une épicerie sociale s'approvisionnent en denrées auprès d'une association : principalement d'une banque alimentaire (82 %), 19 % font tout de même appel à l'Association Nationale de Développement des Épiceries Sociales (ANDES), réseau plus récent, et de manière beaucoup limitée aux Paniers de la mer (3 %) et aux Restaurants du cœur (1 %).

Afin de diversifier les produits et notamment de proposer des produits frais, une part importante de CCAS/CIAS (58 %) complète cette source par l'achat de denrées auprès de commerces privés (supermarchés, petits commerces, producteurs locaux). Plus d'un quart déclare en outre bénéficier de sources d'approvisionnement gratuites (via les dons d'entreprises ou de particuliers) et 14 % citent d'autres origines diverses, telles que les jardins solidaires.

3 % des CCAS/CIAS font par ailleurs appel à une centrale d'achat.

Un cinquième seulement des épiceries déclarent pouvoir négocier les prix avec le fournisseur de denrées ; cette proportion est un peu plus élevée dans le cas de l'achat des denrées auprès de commerces ou producteurs locaux (28 %), ce qui paraît logique, ou d'approvisionnement auprès de l'ANDES (37 %, mais les effectifs concernés sont très faibles). Par ailleurs, seul un quart des CCAS/CIAS se fait livrer les denrées par le fournisseur (proportion légèrement plus élevée dans le cas de l'approvisionnement auprès de l'ANDES).

Dans tous les cas, les CCAS/CIAS font le constat d'une corrélation entre le prix et la livraison :

- parfois les produits sont payants mais la livraison est gratuite ;
- parfois les produits sont négociés mais la livraison est payante ;
- parfois les produits sont négociés mais le CCAS va directement les chercher.

Notons enfin que les trois quarts des gestionnaires bénéficient d'une fréquence d'approvisionnement régulière : le jour d'approvisionnement est fixé à l'avance dans 74 % des cas.

La quasi-totalité des gestionnaires d'épiceries (91 %) disposent en outre d'un équipement spécial pour le stockage des denrées. En effet, les épiceries ayant pour objet de proposer une gamme diversifiée et de qualité de produits (produits frais, fruits et légumes, épicerie, boissons, hygiène du corps, hygiène de la maison et autres), il leur est nécessaire de disposer d'équipements spéciaux (chambre froide, congélateur, réfrigérateur, stockage sec...) pour la récupération ou/et le stockage de ces denrées.

#### **3.2.1.4. Les difficultés liées à la gestion d'une épicerie sociale.**

Points forts.

Il s'agit d'une forme d'aide valorisante (plus d'autonomie et de dignité). Les personnes peuvent choisir leurs aliments (dans la mesure du possible).

Il y a une prise en compte globale de la personne. C'est en effet un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange, d'informations, de conseils en matière de consommation.

L'épicerie sociale est là pour « restaurer » la personne.

Il est possible de travailler sur le long terme avec les bénéficiaires via une approche de conseils (sur le budget, sur les marques) et d'apprentissage sur l'alimentaire.

Difficultés.

Problèmes liés aux moyens humains : parfois difficulté pour trouver ou maintenir une équipe de bénévoles suffisamment étoffée. Nécessité de les « professionnaliser » et de les superviser par un ou des salariés.

Problèmes liés à l'approvisionnement et au stockage :

- difficulté pour diversifier les produits lorsqu'il y a exclusivité pour les dons ;
- augmentation des coûts des denrées ;
- parfois trop de produits et manque de place pour les stocker, parfois pas assez ou peu variés (manque de produits frais, périssables...) ;
- problèmes d'écoulement de certains produits : même si les produits distribués se sont améliorés, certains ne partent pas (car méconnus, peu appréciés...).

Lourdeur dans la gestion logistique. Suivi de la traçabilité des produits mis à disposition des bénéficiaires de la structure parfois complexe.

L'épicerie sociale répond aux besoins des personnes qui peuvent cuisiner mais pas aux personnes à la rue. En outre, certains usagers préfèrent les bons alimentaires ou les CAP à l'épicerie car ils leur permettent d'acheter à manger dans un lieu commun plutôt qu'étiqueté « social ».

Recherche d'un financement pérenne : l'épicerie a un coût, or un certain nombre de CCAS déplorent la baisse des crédits du fait de contraintes budgétaires ou de la difficulté de maintenir le budget alors que les demandes d'aides sont en large progression. Cette situation engendre un manque de visibilité sur la pérennité de l'action et constitue un frein important à l'émergence de pratiques plus efficaces.

### **3.2.1.5. Exemples d'épiceries gérées par un CCAS/CIAS.**

#### **L'épicerie sociale : un lieu d'échanges, de mobilisation et de dynamisation.**

Gérée par le **CCAS de Villiers Le Bel** (26 144 habitants), l'épicerie sociale « Le Bel Épi » œuvre depuis 11 ans dans le but d'accompagner des personnes en situation de précarité afin qu'elles retrouvent leur place au sein de la société, l'aide alimentaire étant un moyen d'y parvenir. Au fil des ans, une confiance s'est ainsi établie entre les bénéficiaires et l'équipe intervenant sur l'épicerie, facilitant les échanges.

L'équipe est composée d'une petite vingtaine de bénévoles et d'une « épicière » à temps plein. Les membres de l'équipe se partagent les différentes tâches : accueil, distribution, gestion et rangement du stock... L'accueil est primordial, bénévoles et bénéficiaires se retrouvent autour d'un café pour échanger et oublier les soucis quotidiens.

En fonction du montant accordé, les bénéficiaires établissent avec l'aide des bénévoles une liste des produits dont ils ont besoin. Pour les personnes ne parlant pas français, un classeur avec les photos des produits est disponible.

L'épicerie sociale, ouverte aux bénéficiaires trois jours par semaine, est adhérente à l'ANDES, qui organise régulièrement des rencontres, des formations pour les salariés et les bénévoles, ce qui apporte tant sur l'organisation générale que sur le relationnel avec les bénéficiaires.

Depuis sa création, l'épicerie sociale organise en outre des tables d'hôtes qui ont pour objectif d'accueillir les partenaires et les bénéficiaires. Les repas sont élaborés par les usagers et l'équipe de la structure. En période de production, les légumes du jardin, accessibles aux personnes venant à l'épicerie et entretenus (plantations, semis et entretiens)

par ces derniers de mars à novembre, sont utilisés pour ces repas. La récolte est ainsi partagée entre les jardiniers et alimente les ateliers cuisine.

Dans le cadre de la mise en place d'actions collectives allant au-delà de l'aide alimentaire, le CCAS a souhaité impliquer et valoriser les bénéficiaires sur un projet concret : parcours de vie à travers l'art culinaire. Le travail mené depuis plus de dix ans à travers de nombreuses interventions partenariales, locales et départementales (arts de la rue, journées du développement durable, fête de la ville, animations en maison de quartier, partenariat avec l'université René Descartes) a amené l'équipe de l'épicerie à réfléchir à la création d'un outil fédérateur permettant d'une part, la revalorisation individuelle et l'estime de soi des usagers et d'autre part, la réalisation d'un ouvrage collectif reflétant la richesse de la diversité culturelle et la mise en commun des compétences de chacun. L'élaboration de ce recueil est une étape dans l'action d'accompagnement de personnes souvent très éloignées de l'emploi et confrontées à des difficultés dépassant l'insertion professionnelle. Il permet de lutter contre l'isolement et le découragement inhérents à ces situations.

#### • **L'accompagnement budgétaire des bénéficiaires de l'épicerie.**

Issu d'un travail partenarial, l'épicerie sociale du **CIAS du Pays de Vendôme** (27 576 habitants) a vu le jour en novembre 1998.

Le CIAS s'approvisionne auprès des supermarchés, de producteurs locaux ainsi qu'à la banque alimentaire (pour 5 % des produits) et va chercher directement tous les produits avec un véhicule frigorifique propre à l'épicerie. Le coût global pour le CIAS s'élève à 130 000 € dont 24 000 € réservés aux achats de denrées.

L'épicerie sociale est ouverte à toute personne en difficulté dont la situation a fait l'objet d'une enquête sociale par un professionnel habilité. La commission permanente d'action sociale, compétente sur l'ensemble des aides, décide mensuellement de l'accompagnement, de la durée et du montant de l'aide attribuée sur la base du rapport du travailleur social.

Un premier entretien est nécessaire pour une contractualisation tripartite entre le travailleur social, à l'origine de la demande, la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) – qui aura en charge l'accompagnement budgétaire - et l'usager. Ce contrat social définit le mode d'intervention de l'épicerie, les objectifs de travail et les modalités de rencontre avec la CESF dont la principale mission est de vérifier l'adhésion de la personne et sa capacité à se mobiliser sur une période de quatre mois. Cette étape est nécessaire pour mettre en place le constat des charges et des dettes.

Par la suite, l'intervention se poursuit dans le cadre d'un accompagnement éducatif budgétaire. Tout au long de cette intervention, la famille est soutenue par une aide alimentaire sous la forme d'un capital d'achat, à charge pour la famille de régler 20 % de la somme octroyée. En fin de mesure, le capital est progressivement diminué et un bilan est proposé à la commission.

Parallèlement au suivi budgétaire, l'épicerie propose, via un animateur dont le poste a été créé spécialement, des outils de lutte contre l'isolement en permettant aux familles un accès à la culture, des ateliers cuisine et des initiations aux nouvelles technologies en partenariat avec les associations et institutions locales.

• **La problématique santé intégrée à l'épicerie.**

Constatant, lors de l'analyse des besoins sociaux, plusieurs freins à l'accès aux soins des populations précaires identifiées, le **CCAS de Vernouillet** (11 496 habitants) a souhaité mettre en place au sein de l'épicerie sociale « Les Quatre Saisons » - identifiée par le public fréquentant le CCAS comme un lieu d'échanges et de convivialité, facilement accessible (navette gratuite) - une consultation du centre hospitalier. Une convention a été signée à cet effet en 2008 entre le CCAS et l'hôpital, organisant la présence du médecin et de l'assistante sociale, ainsi que celle d'une infirmière, deux fois par mois, à l'épicerie.

L'équipe du service social propose une première consultation, minimale, en présence du médecin et de l'assistante sociale ainsi que de nombreuses actions de dépistage (diabète, tuberculose) et de vaccination. Le binôme médico-social de la permanence d'accès aux soins de santé (PASS) permet un croisement des regards, de lever les freins et les résistances. L'équipe de travailleurs sociaux apporte sa connaissance approfondie de la situation de la personne et travaille avec elle sur l'acceptation de la prise en charge médicale et l'accompagnement (y compris physique) dans le parcours de soins, parfois sur plusieurs mois.

Fort de cette action, une équipe mobile constituée de deux infirmières psychiatriques et d'une assistante sociale s'est installée, depuis 2010, chaque semaine pendant 1h30 aux Quatre Saisons. Là encore, les efforts conjoints des deux équipes ont permis d'amener aux soins, y compris à l'hospitalisation, des personnes en grande détresse psychologique voire malades psychiatriques.

Cette action est reconnue par les différents protagonistes. Le public est très demandeur (en trois ans 150 personnes en ont bénéficié) puisqu'il trouve dans cette action une prise en charge globale et simultanée de ses difficultés, mais aussi une écoute et une réponse dans tous les domaines de la santé (administratif, préventif, thérapeutique) dans la bonne humeur et hors de toute stigmatisation. Ce dispositif permet d'entamer un parcours de soins en étant accompagné et offre la possibilité de se projeter vers un avenir meilleur.

Du côté des équipes, que ce soit du CCAS ou de la PASS, on souligne l'esprit d'échange et de confiance réciproque, la reconnaissance de l'action et de la PASS au niveau national et, pour la PASS, auprès de ses pairs. L'équipe du CCAS apprécie par ailleurs l'approche par la santé, nouvelle pour elle, dans la prise en charge globale de la personne, en étant soutenue par les professionnels de ce domaine.

Cette action permet de démontrer la cohérence de l'intervention et le lien entre alimentation et santé.

En outre, la mise en synergie des actions du médical et du social peut être un succès et ainsi être un facteur essentiel de l'insertion des publics en difficulté, comme c'est le cas notamment pour la prise en charge du public SDF et/ou en situation de fragilité mentale comme on le constate avec la présence de l'équipe mobile de psychiatrie.

**Source** : l'aide alimentaire des CCAS/CIAS en pratique 2011(extraits). UNCCAS.  
Disponible sur : [www.unccas.org](http://www.unccas.org) (consulté le 12 octobre 2015).