

Compte rendu AG 19/06/19

A NOTER : PROCHAINE AG le 15 octobre à 19h

très probablement à la Salle du Mont-Blanc – 2 rue du Mont Blanc dans le quartier du Noyer Doré (à confirmer)

1/ 19h – 19h10 Accueil

- Présentation des différentes manières de soutenir MPE (client solidaire, adhérent bénévole)
- Aujourd'hui nous sommes 770 adhérents
- 70 bénévoles actifs dont 30 très impliqués. Nous avons besoin de mobilisation de bénévoles pour faire tourner le magasin

2/ 19h10 – 19h55 Amélioration de l'opérationnel (solutions aux demandes de l'AG précédente) - 45 mn

Temps 1 Les bénévoles en charge des améliorations seront invités au prochain CC pour qu'ils s'expriment directement

✓ Offre et animation commerciale / **Véronique, Anne et Alix**

➔ Fruits et légumes :

Comme vous pouvez vous en rendre compte quand vous venez à MPE, ce sont les rayons fruits et légumes qui font l'accueil de la boutique. Ces offres bio et conventionnelles se doivent d'être attrayantes, avoir du choix, proposer de beaux produits, en fait, donner envie d'acheter et de fidéliser les clients / adhérents.

Depuis l'ouverture, nous avons dû modifier nos offres.

En bio :

Nous avons travaillé avec Val Bio mais nous avons traversé des difficultés. C'est une AMAP et nous passions souvent en dernier, après tous les autres adhérents. Nous avons donc peu de produits.

Avec Pia, bénévole qui me soutient, nous avons décidé de nous fournir avec le Zingam en plus de Val Bio pour avoir un choix plus important. Mais, malheureusement, cette offre est beaucoup plus chère.

Nous avons donc testé Dynamis et Pronatura, deux grossistes bio qui viennent de la Provence et du Roussillon.

Nous avons fait une étude comparative des prix, du rapport qualité/produits, achat / frais de port. Il se trouve que ce sont les deux grossistes qui semblent correspondre à tous nos critères notamment le premier : permettre au plus grand nombre d'accéder aux produits bio.

Nous avons donc 2 livraisons / semaine (mardi et vendredi).

Nous essayons de proposer des produits de saison à quelques exceptions près, provenant de France et le plus varié possible.

En conventionnel :

Nous avons eu lors de l'ouverture Jean-Pierre du marché d'Antony comme partenaire. La logistique devenait de plus en plus lourde pour lui. Il nous a donc mis directement en lien avec son grossiste de Rungis, M. Marin. Depuis avril, nous travaillons avec lui à base de deux commandes par semaine. Livraison les mercredis et les samedis matins. Nous privilégions également les produits de saison, français, de préférence en agriculture raisonnée.

Nous sommes toujours en prospection pour travailler avec des petits producteurs de proximité ou en Bretagne. Mais il est tout de même difficile d'en trouver qui livrent ou alors les frais de port sont trop importants.

Appel à la mobilisation !

Si vous aimez les fruits et légumes, si vous aimez les bichonner, rendre un étal harmonieux, gérer les commandes, nous avons besoin de vous, chers bénévoles !

➔ Offre et animation commerciale :

Nous avons mis en place des animations commerciales tous les samedis de fin mai, juin, et début juillet le matin ou toute la journée, le constat étant qu'une grosse partie de nos adhérents ne venait pas, ou achetait en trop petite quantité. Concrètement nous essayons de mettre en avant nos petits fournisseurs en faisant déguster leurs produits.

Ces animations ont donc pour but de générer du trafic et donc d'augmenter le chiffre d'affaires. Par exemple les gâteaux bretons Baramel.

Mais aussi comme la fête de la musique ce vendredi ou nous ouvrons nos portes jusqu'à 22h et où nous vous invitons à participer et à vous inscrire au moment des stands. En parallèle nous avons fait du « sourcing », qui consiste à rechercher en fonctions des besoins ou sollicitations des clients de nouveaux produits et fournisseur à proposer à Ma P'tite Échoppe. C'est la partie en amont, avant que le produit soit mis en rayon. L'objectif est de proposer des produits qui vous plaisent et donnent envie de revenir. Comme par exemple dernièrement de nouvelles chips artisanales. Pour cela on va échanger avec les producteurs, voir leurs intérêts, essayer et valider ou non par rapport aux achats. Enfin nous avons élaboré un sondage afin de mieux cibler l'offre produit et de mieux répondre à la demande des clients, le but étant de faire venir plus souvent nos adhérents. Il sera envoyé par mail à tous nos adhérents et c'est très important pour nous que vous y répondiez car cela va beaucoup nous aider à mieux vous satisfaire, ça vous prendra 5min merci beaucoup !

✓ **Nouveau planning / Bruno P.**

Bruno a créé un planning en ligne qui facilite la gestion des présences.

Il vous suffit de vous créer un compte sur le site internet de MPE

Si vous n'avez pas d'ordinateur, vous pouvez venir à MPE. Nous vous aiderons à en créer un et à remplir le planning.

Une équipe de bénévoles gestionnaires du planning appellent à la mobilisation en cas de sous-effectif.

✓ **Facilitateur / Caroline et Sylvie**

Qui ?

- 6 personnes et bientôt 10
 - Laurence
 - Véronique
 - Caroline
 - Sylvie
 - Virginie
 - Michel
- Fonction proposées par les salariés et co-présidents

Quand ?

- Pas de référents pour ouvrir ou fermer MPE
- Occupés à d'autres tâches

Quelles missions ?

- Animer l'équipe de bénévoles / coordonner les intervention de chacun
- Accueillir et accompagner les nouveaux bénévoles
- Veiller au bon accueil de tous les clients
- S'assurer que les nouveaux clients soient bien informés des valeurs et mission de MPE
- Garantir le bon fonctionnement quotidien du magasin / responsabilité limitée

✓ **Caisse / Caroline**

C'est quoi ?

- Tout le monde sait ce que c'est qu'un caissier !
- Mais à MPE ça permet de :
- Rencontrer et d'échanger avec les clients autour des particularités de MPE
- Individualiser l'accueil en tenant compte des attentes des gens
- Avoir une attention particulière envers les personnes à tarif modulé : tout en étant le plus discret possible
- Prendre le temps de parler avec les clients qui le souhaitent

Qui ?

- Les personnes qui ont été formées
- Aujourd'hui :
 - 11 caissiers confirmés actifs
 - 7 caissiers assistants
- Nombre insuffisant au regard des plages horaires à assurer.

- Une formation théorique

Comment ?

- 1/2 journée
- Un stage pratique d'au moins 4 plages horaires dans les 2 semaines suivant la formation
- Pour être un bon caissier et être à l'aise dans cette fonction
- Une pratique régulière
- La possibilité de faire appel à un salarié ou un bénévole en cas de problème
- Venez rejoindre notre équipe de choc / paper board

✓ **Accueil famille / Nadia et Amélie**

Comme vous le savez ce qui nous tient à cœur c'est avant tout d'être un lieu de vie où les personnes ont plaisir à se retrouver, où on a tous plaisir à se retrouver. Et cela passe d'abord par l'accueil et les moments que l'on partage ensemble, notamment aussi avec les familles que l'on soutient, je vais laisser la parole à Nadia qui va vous en parler :

- On a discuté tous ensemble de l'importance de retrouver des vrais moments d'accueil où on aurait le temps d'échanger, de parler, de se rencontrer
- quand on vient faire ses courses on n'a pas le temps d'apprendre à se connaître
- c'était un désir des familles d'instaurer des moments de pause, alors on a décidé de faire les "lundis papotages" où chacun peut venir à partir de 15h30 pour boire un café, un thé et discuter.

✓ **Ateliers / Amélie et Fadia**

Ateliers en chiffres !

- 4 ateliers en général par semaine
- 150 personnes environ ont déjà participé à des ateliers
- 40 personnes environ ont animé des ateliers

Quels ateliers ? Quelques exemples...

- Atelier d'échecs tous les mercredis matin
- Sinon, sophrologie, réparations, ateliers créatifs...

Ce qui plait le plus

- Les ateliers cuisine, où on apprend comment faire de nouvelles recettes puis on les partage tous ensemble
- Un autre atelier qui a beaucoup de succès : l'atelier d'anglais de Fadia pour qui c'est un vrai plaisir de venir enseigner l'anglais à MPE (c'était son métier), ses élèves sont très intéressés et sérieux.

✓ Tutos / **Laurence G. et Virginie**

Groupe Logisticiens :

- Virginie Peltier Lebon, Martine Descatoire, Daniel Vallée, Laurence Giraud.

Missions :

- Ecrire et déployer les Tutos expliquant comment réaliser certaines tâches ds l'Epicerie et ainsi garantir le respect de la réglementation en terme de sécurité alimentaire pour nos clients
Ex : réception des produits frais et respect de la chaîne du froid.....
- Déployer les tutos relatifs à l'hygiène pour le respect de la réglementation en termes d'hygiène
 - nettoyage des vitrines réfrigérées, du congélateur....
 - entretien des locaux.... pour les clients, nous et éviter l'intrusion de nuisibles, pourquoi pas danser avec les balais ?
- Participer aux réunions /échanges avec les services officiels (Mairie, Vallée Sud) et les commerçants du Centre commercial pour améliorer la gestion des poubelles extérieures. Un local fermé pour entreposer les poubelles sera à notre disposition vers le 10 juillet.
- Gérer les achats de petits matériels
 - Rechercher des fournisseurs pour décision de Fanny et Bruno.
 - Assurer le suivi avec les fournisseurs pour remplacement sous garantie par ex.
 - Organiser les achats récurrents des fournitures (de bureau, étiquettes....) indispensables au fonctionnement.

- N'hésitez pas à nous contacter, Virginie Peltier Lebon, Martine Descatoire, Daniel Valle et moi quand vous aurez des idées d'améliorations des Tutos..... Nous pouvons tous participer au bon fonctionnement de Ma P'tite Échoppe.

Temps 2 Ateliers inscriptions et info avec différents stands (acheteurs, caisse, ateliers, logisticiens, gestionnaire du planning, stand divers pour recueillir questions globales)

3/ 19h55 – 20h05 Enjeux économiques et commerciaux de MPE

Au sein du Groupe des « Acheteurs », nous avons monté début mai une Commission "Analyse et Perspectives" (François, Sophie, Michèle et Anne). Travail en relation avec le groupe des PICSOUS.

Objectif :

- analyser l'évolution des ventes pour définir les actions à conduire pour atteindre les objectifs définis par le Conseil Collectif pour l'épicerie.
- faire des projections sur l'avenir pour réajuster les prévisions pour les mois et années à venir.

Constat :

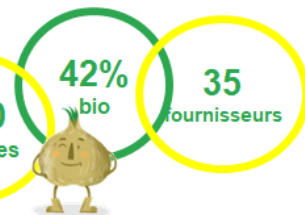
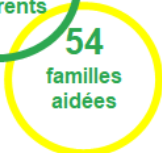
- panier moyen à une quinzaine d'euros pour un objectif à une trentaine d'Euros.
- Passages par mois : environ 1400 passages.

Leviers :

- augmenter le panier moyen et augmenter le nombre de passage.
- Augmenter le panier moyen : c'est élargir l'offre et s'assurer que les produits sont disponibles. Objectif : avoir une offre très complète le samedi. Exemple : CODIFRANCE on est passé d'une commande par semaine, au début, à 2 commandes en fonction de l'évolution des stocks.
- Elargir l'offre : un sondage est en cours de construction pour connaître les demandes des adhérents et des clients.
- Fréquentation : animations, communication (action des connectés pour attirer des nouveaux clients), et surtout appel aux adhérents pour venir plus fréquemment.



NOTRE EPICERIE



- Les + vendus :**
- Œufs
 - Bananes
 - Chocolat
 - Amandes vrac
 - Sac MPE

Épicerie solidaire coopérative à Antony / Projet initié par le Secours Catholique



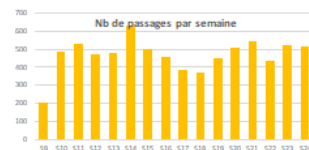
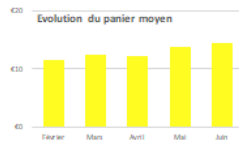
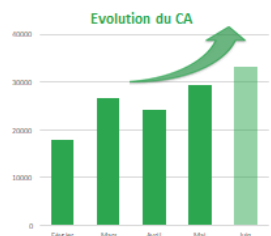
FREQUENTATION



Épicerie solidaire coopérative à Antony / Projet initié par le Secours Catholique



PARLONS CHIFFRES



Épicerie solidaire coopérative à Antony / Projet initié par le Secours Catholique

4/ 20h05 – 20h20 Prochain renouvellement du CC

- Quelle est la gouvernance de MPE (instances de décisions)
Assemblée Générale se réunit 3 à 4 fois par an. Tous les adhérents y sont conviés et nous décidons ensemble des grandes orientations de l'association, votons les budgets
Conseil Collectif se réunit tous les 15j. Il est composé de 9 co-présidents dont 3 sont nommés par le Secours Catholique (association fondatrice), 6 élus démocratiquement par les adhérents (élection sans candidat). Tous ont un mandat de 3 ans.
Pour la 1^{ère} année, afin de favoriser la stabilité de l'équipe créatrice de MPE, parmi les 6 élus, nous avons tout de même co-opté 3 co-présidents ayant un mandat d'un an (Marlène, Isabelle, Laurent).
3 ont donc été élus démocratiquement par les adhérents pour la 1^{ère} année (Sophie, Laura et Alain)
- Pourquoi cette gouvernance atypique ?
Nous voulions une organisation à l'image de nos valeurs (collectif, pouvoir partagé, horizontalité)
- Les enjeux à venir -> AG du 15 octobre sera une élection sans candidat pour renouveler une partie du CC (3 co-présidents co-optés pour la 1^{ère} année d'activité) en veillant à favoriser la mixité sociale au sein du Conseil Collectif
- Départ de Fanny -> quelle suite pour MPE ?
Les co-présidents pensent à répartir les missions de Fanny auprès de plusieurs acteurs (salariés, bénévoles).
Souhait de ne pas reconduire un poste de Direction pour suivre, également au sein de l'équipe salariée, une organisation horizontale.
Les besoins de MPE sont divisés en 3 pôles aujourd'hui :
 - Gestion du magasin/développement économique
 - Animation, accueil, ateliers
 - Gestion des ventes, gestion financières, recherche de financements

5/ 20h20 – 21h Favoriser la participation de tous

- Introduction à partir du schéma (présentation PPT en pièce jointe)
- Quelle est la mission de MPE envers les familles adhérentes qui bénéficient d'une réduction et comment la mettre en œuvre ?

Répondre en 6 groupes à cette question en abordant les 3 thèmes suivant : Ateliers / Tenue du magasin / Décisions (groupes de travail, AG, Conseil Collectif, etc.)

- Restitution ->

Ateliers :

Communication vers les personnes à tarifs modulés pour les inviter à venir dans les ateliers

Les solliciter pendant qu'elles passent à la caisse

Sonder leurs envies et leurs savoirs

Ateliers parents/enfants

Comment passer de « j'ai identifié mon savoir/talent ? » à « comment le partager ? »

Atelier papotage à développer et étendre sur plusieurs jours et les caissiers doivent en faire la pub

Faire le café à l'extérieur du magasin, devant.

Sondage sur les horaires du papotage

Connaître les sujets d'intérêt

Ateliers soutien scolaire ?

Ateliers / réunions exceptionnelles sur leurs difficultés / envies

Faciliter l'animation d'ateliers pour des personnes qui ne sont pas à l'aise

Choix des horaires (durée de l'atelier pour les familles)

Coins enfants

Ateliers « lifting » pour cuisiner les restes

Ateliers produits maison

Ateliers cuisine végétarienne

Mettre en avant / présenter le programme

Animer à 2 (avec une personne qui a l'habitude

Mettre le panneau dehors

Profiter du réseau de partenaires (centre social) et apprendre d'eux

Faire un bilan à chaque fin d'atelier et donner envie de revenir en demandant ce que chacun pourrait animer ou à quel atelier

Gouvernance :

Faire passer le message que venir à MPE c'est l'occasion de participer à la gouvernance, d'avoir des contacts sociaux

Changer le nom des AG qui peut faire peur

Horaires des AG ne coïncident pas avec le rythme de vie des familles bénéficiant des tarifs modulés (familles monoparentales)

Babysitting lors des AG ?

Lieu et heure de l'AG ne correspond pas eux familles

Prendre davantage de temps lors de leur arrivée à MPE

Faire un point avec la famille au bout de quelque temps

Invitation papier aux AG

Inciter à venir à l'AG (transports, garde d'enfants, horaires adaptés)

Expliquer ce qu'est une AG, ce qu'on y fait

Dédier un bénévoles dans le magasin pour expliquer / mobiliser, communiquer l'ordre du jour

Sondage par une personne après la caisse ou dans la salle atelier (désigner un bénévole / jour)

Binôme co-président / personne bénéficiant de tarifs modulés

Proposer directement à une personne

Créer un groupe marketing où il y aurait des familles bénéficiant d'une réduction

Identifier les freins psychologiques et travailler en binôme

Tenue du magasin :

Ajouter des questions ciblées pour les personnes bénéficiant des tarifs modulés pour savoir ce qu'ils pensent des produits

Démystifier les actions à faire à MPE et insister sur la bienveillance

Les solliciter à la caisse

Leur présenter des personnes

Formation à proposer

Démarrer les binômes : être accompagné
Accueil des personnes : prendre plus le temps de discuter
Parrainage d'un bénévole avec adhérents
Bénévoles doivent chercher le contact
Rôle important des caissiers dans la relation
Panneau/tee-shirt/badge « à votre service »
Relation avec une personne du départ pour point d'accroche. C'est rassurant. Un facilitateur ?
Adapter les tranches horaires au temps des familles bénéficiant de tarifs modulés
Faire des cafés/thés pendant les ouvertures l'été
Laisser faire les courses aux parents et s'occuper des enfants
Refaire un point avec les familles après 1/2/3 mois sur leurs attentes
Se mettre au rythme des familles
Boite à livres pour enfants
Inciter les familles à participer (pendant que les enfants sont gardés, en atelier)
Proposer des créneaux plus courts
Binôme avec un bénévole
Améliorer l'accueil
Ne pas hésiter à discuter, proposer un café
Proposer des stages aux enfants des familles qui bénéficient d'une réduction avant de les proposer aux enfants des adhérents 100%
Discuter, prendre le temps régulièrement avec les familles en prenant un RDV personnel
Etre tous disponible
Donner envie et être conviviaux
Orienter les familles lors de leur passage en caisse

FIN