

Rapport d'activité 2018

Epicerie sociale VdL / Caritas



Caritas Buttek Ville de Luxembourg

21, rue Michel Welter - L- 2730 Luxembourg / Tel. 26 19 60 49 / Email : buttek.luxgare@caritas.lu / www.caritas.lu

Les fondamentaux du projet

Crée en juin 2016, avec le soutien financier de la Ville de Luxembourg, l'épicerie sociale a pour objectif d'assurer une aide alimentaire aux personnes connaissant des difficultés financières et alimentaires. Elle cherche également à responsabiliser et à impliquer le bénéficiaire.

Le public accueilli :

- Toute personne domiciliée à Luxembourg dont le reste à vivre est inférieur à 400€/mois

Les objectifs

- Lutter contre la pauvreté;
- Répondre aux besoins alimentaires de base ;
- Lutter contre l'isolement des personnes et familles en difficulté ;
- Faire du lien vers l'extérieur en encourageant une dynamique d'insertion sociale ;
- Responsabiliser et accompagner sur les choix budgétaires et alimentaires ;
- Promouvoir une alimentation équilibrée ;
- Lutter contre le gaspillage des denrées alimentaires.

Le principe

- Obtention d'un droit d'accès délivré par les offices sociaux agréés sur base d'une analyse globale préalable de la situation du bénéficiaire (notamment le calcul du reste à vivre) ;
- Une carte d'accès nominative précisant au bénéficiaire la nature de l'aide (bon ou espèce) à laquelle il a droit, le montant pouvant être dépensé dans l'épicerie sociale, la durée de l'aide ;
- Chaque bénéficiaire reçoit 25€ sous forme de bons ou d'espèces. Ces 25€ correspondent à 1/3 du prix du marché soit 75€.
- Accueil et accompagnement du bénéficiaire par la responsable du magasin : présentation de l'aide accordée, du fonctionnement de l'épicerie et de l'assortiment disponible (produits alimentaires et d'hygiène) lors d'une séance d'accueil
- Fin d'accès : la durée de l'aide est fixé par les offices sociaux

L'assortiment

L'épicerie de la Ville de Luxembourg est approvisionnée et livrée par une centrale d'approvisionnement, la Spëndchen, qui garantit l'approvisionnement permanent d'une centaine d'articles de base. Les livraisons de ces produits sont assurées par 2 salariés et ont lieu 3 à 4 fois par semaine.

A titre d'information, quelques exemples des quantités distribuées en 2017 et 2018 sur l'ensemble des épiceries Croix Rouge et Caritas Buttek (Source : rapport d'activités Spëndchen 2018).

Articles	2017	2018
Fruits & légumes	179.786 kg	208.063 kg
Viande	52.381 kg	44.347 kg
Œufs	293.030 pc	330.343 pc
Farine	24.569 kg	28.493 kg
Huile	24.426 Ltr	17.782 Ltr
Sucre	21.115 kg	25.753 kg
Lait	32.749 Ltr	75.044 Ltr
Beurre	6.295 kg	6.748 kg
Pâtes	15.935 kg	13.912 kg
Riz	10.691 kg	14.972 kg

En 2018, la sélection des produits de base est restée identique à celle de 2017.

L'assortiment de base est complété par 12 produits FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis) tels que le shampoing, le gel douche, le dentifrice, le papier hygiénique, l'huile de tournesol, l'huile d'olive, le thon, le riz long grain, les pâtes, du lait et du sucre. Ces articles sont sélectionnés sur le principe de soumissions publiques afin de trouver les produits ayant le meilleur rapport qualité/prix et ils sont distribués

gratuitement à nos bénéficiaires. Les quantités ci-dessous ont été écoulées par l'épicerie de la VdL après évaluation des besoins des personnes ou des ménages par l'office social de la Ville de Luxembourg.

Produits FEAD	Nombre d'articles
Lait 3,5%	12 439
Pâtes Penne	3 082
Riz long grain	2 035
Huile de tournesol	1 416
Sucre cristal	2 051
Thon	7 070
Huile d'olive	1 410
Dentifrice	2 293
Gel douche unisex	2 293
Shampoo unisex	1 842
Papier toilette	4 494

De plus, la Spëndchen collecte auprès d'une vingtaine de fournisseurs des produits à courte date de limite de consommation reçus gratuitement ou à très faible prix. Ces produits une fois triés, sont parfaitement consommables et permettent aux épiceries sociales de recevoir un approvisionnement régulier en produits frais.

Toutefois, les quantités récupérées en 2018 sont en baisse par rapport aux années précédentes. En effet, les récentes évolutions réglementaires relatives à la lutte contre le gaspillage et un contexte économique tendu encouragent les acteurs de la grande distribution à prévenir le gaspillage en optimisant leur gestion des stocks et en instaurant des politiques de vente jusqu'au dernier jour de viabilité des produits. D'où la recherche constante de nouveaux partenariats et l'optimisation des réseaux existants.

L'équipe

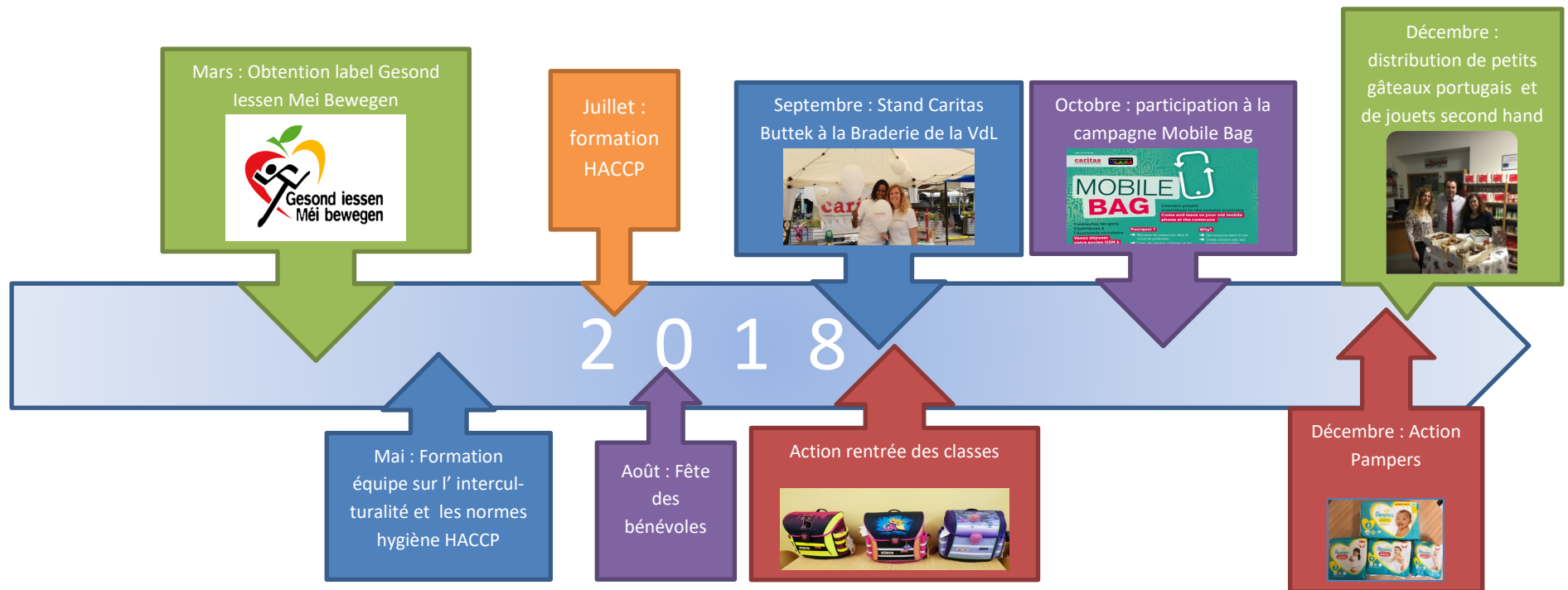
- ❖ 2 salariés (1,5 Equivalent Temps Plein – 2 X 30h/semaine)
 - Une responsable, en place depuis le 15 mai 2016, prend en charge la gestion journalière du magasin et de l'équipe
 - Une Vendeuse-assortisseuse
- ❖ 2 bénévoles s'engagent à raison de 6h/ semaine chacune auprès de l'équipe les jours de grosses livraisons
- ❖ 1 Apprentie présente à raison de 40h/sem qui ayant réussi son examen de fin d'étude a quitté l'épicerie sociale en Août
- ❖ 1 personne sous mesure d'aide à l'emploi (TUC) a rejoint l'équipe en avril 2018

Entre approvisionnement, déchargement / vérification de la livraison, mise en place dans l'aire de stockage, mise en rayon, étiquetage et vente de la marchandise aux bénéficiaires et un nombre de bénéficiaires croissant (451 clients actifs 2016 contre 1596 en 2018) l'activité de l'épicerie est soutenue. La contribution des bénévoles et d'une personne sous mesure d'aide à l'emploi s'est donc révélée essentielle pour l'aide directe apportée aux employées de l'épicerie mais aussi pour l'accueil offert aux bénéficiaires.

Les objectifs généraux 2018

- Favoriser la réflexion autour des questions alimentaires et budgétaires
 - ❖ Encourager l'appropriation d'actes de consommation favorables à la santé et à l'amélioration du budget des bénéficiaires de l'épicerie sociale
 - ❖ Promouvoir « l'anti-gaspi », le « fait-maison » et le recours aux produits locaux de saison
- Former l'équipe et favoriser l'implication des bénévoles
- Sensibiliser et responsabiliser les bénéficiaires de l'épicerie sociale

Quelques temps forts de l'année 2018



Obtention du label « Gesond iessen, méi begegen » (GIMB)

Caritas Luxembourg a obtenu le label GIMB en mars 2018 pour ses 4 épicerie sociales.

Aussi, nous efforçons nous de sensibiliser nos bénéficiaires et les personnes qui fréquentent régulièrement le Fairness Center à l'importance d'une alimentation saine et équilibrée de même qu'à la pratique d'une activité physique régulière pour la bonne santé de toute la famille.

Pour la partie « Gesond iessen » :

Des « fiches recettes » réalisées avec des ingrédients de saison disponibles au sein des épicerie sociales Caritas sont proposées chaque semaine. Ces recettes sont validées au préalable par le Ministère de la Santé.

Pour la partie « Méi bewegen » :

Nous proposons des promenades d'environ 5 à 6 kms encadrées par des bénévoles passionnés de nature et de marche. Une petite pause avec une collation et une boisson sont prévues à chaque sortie.

Comme les ateliers culinaires, les marches sont accessibles à tous y compris des personnes externes à Caritas.

C'est une belle initiative pour motiver les bénéficiaires à sortir de leur routine quotidienne et pour leur faire découvrir la beauté de notre pays.

Formations équipes

❖ Interculturalité

Une formation sur l'interculturalité a été proposée à l'équipe au regard du nombre de nationalités rencontrées parmi nos bénéficiaires et afin mieux franchir l'obstacle des cultures et d'optimiser la communication.

❖ Mise à jour des connaissances sur les bonnes pratiques d'hygiène

Une formation HACCP a été organisée avec les équipes des 4 Caritas Buttek visant à rappeler :

- les règles d'hygiène alimentaire

- comment ces règles s'appliquent dans l'environnement des Buttek,
- comment prévenir tout risque de contamination et de développement
- comment analyser les risques alimentaires et mettre en place les mesures nécessaires pour y pallier.

❖ **Travail sur l'accueil clients**

Un travail a été réalisé avec l'équipe de l'épicerie afin d'améliorer dans une optique bienveillance la qualité de l'accueil des nouveaux clients comme des habitués. L'accès à l'épicerie sociale reste souvent difficile à accepter et la première visite d'un bénéficiaire peut être chargée en émotion. Les nouveaux clients doivent également affronter un nouvel interlocuteur dans un lieu inconnu. Aussi, l'accueil des nouveaux arrivants est-il volontairement confié à la responsable de l'épicerie. La discrétion est de mise, aucune question personnelle n'est posée, la situation sociale des personnes étant traitée par un travailleur social externe à l'épicerie. Lors des réunions d'équipe, la question de l'accueil est régulièrement thématifiée afin que l'équipe intègre les principes d'un bon accueil et mette tout en œuvre pour que les bénéficiaires passent un moment agréable dans l'épicerie.

Fête des bénévoles

Le 10 août dernier, dans le jardin de l'épicerie sociale de Rédange sur Attert, les bénévoles des 4 épicerie sociale de la Fondation Caritas Luxembourg étaient au rendez-vous pour passer un moment chaleureux autour d'une grillade et ainsi apprendre à se connaître davantage.

Nos bénévoles participent à la gestion quotidienne du magasin et font profiter l'équipe, les bénéficiaires de leur énergie et de leur bonne humeur. La touche d'humanité qu'ils apportent au travail de Caritas est essentielle. Nous les remercions chaleureusement !

Stand Caritas Buttek à la braderie de Ville de Luxembourg

Le 3 septembre l'équipe de l'épicerie était présente à la grande braderie de la VdL. Les petits gâteaux maison et les popcorns distribués par Leonora et Rosine ont fait le bonheur des personnes venues nous rendre visite sur le stand. Ce fût aussi l'occasion grâce à un jeu question-réponse de leur présenter l'épicerie sociale et les différentes activités de la Fondation Caritas Luxembourg.

Actions rentrée des classes

La Table Ronde a fait don d'une partie des bénéfices (24.000€) récoltés lors de la Duck Race aux épiceries sociales de la Fondation qui, ont pu financer deux actions de grande envergure :

Une Action « rentrée des classes 2018 »

La moitié du don a été utilisée pour l'achat de cartables à l'attention des enfants de nos familles bénéficiaires.

La Librairie Ernster a généreusement accepté de nous vendre à prix coûtant des cartables contenant un sac de sport, une trousse remplie de matériel scolaire et un plumier. Ils ont été distribués au sein de notre épicerie de la VdL et des 3 autres épiceries sociales de la Fondation.

De quoi aborder la rentrée scolaire un peu plus sereinement! Les parents étaient ravis de pouvoir offrir un nouveau cartable à leurs enfants et ces derniers étaient impatients de rentrer à l'école avec leur nouveau matériel.

Action « Pampers »

La seconde partie des fonds remis a été utilisée afin de financer l'achat de couches culottes.

Celles-ci sont distribuées depuis le mois de décembre 2018 au sein de notre Buttek de la VdL.

Les assistants sociaux des différents services sociaux, avec lesquels nous travaillons en étroite relation, peuvent dès lors éditer des « bon Pampers » destinés à nos bénéficiaires ayant des enfants en bas âge.

Grâce à ce bon, les familles peuvent retirer un paquet de couches culottes toutes les deux semaines au sein de notre Buttek jusqu'à épuisement des stocks disponibles.

Le montant alloué mensuellement par les familles à l'achat de couches culottes pèse lourdement dans le budget des ménages ; notre action permet de diminuer sensiblement cette charge financière pour les familles défavorisées. Une bouffée d'air qui fait du bien !

Mobile bag

Depuis le mois d'octobre 2018, l'épicerie de la VdL participe au projet Caritas « eReUse » et à la campagne nationale « Mobile Bag » qui s'est donnée pour mission de collecter les téléphones inutilisés et de les désassembler pour en récupérer les matériaux. Ceux-ci une fois traités, pourront être introduits dans la filière de production de nouveaux appareils électroniques et ainsi être revalorisés. Des enveloppes sont mises à disposition des bénéficiaires pour y mettre leur téléphone inutilisé.

Don de petits gâteaux portugais

Le 20 décembre, nous avons reçu la visite de M. Helder, représentant du Parti socialiste portugais au Luxembourg et nous le remercions pour le don de pâtisseries portugaises. Les bénéficiaires de l'épicerie ont beaucoup apprécié ce geste.

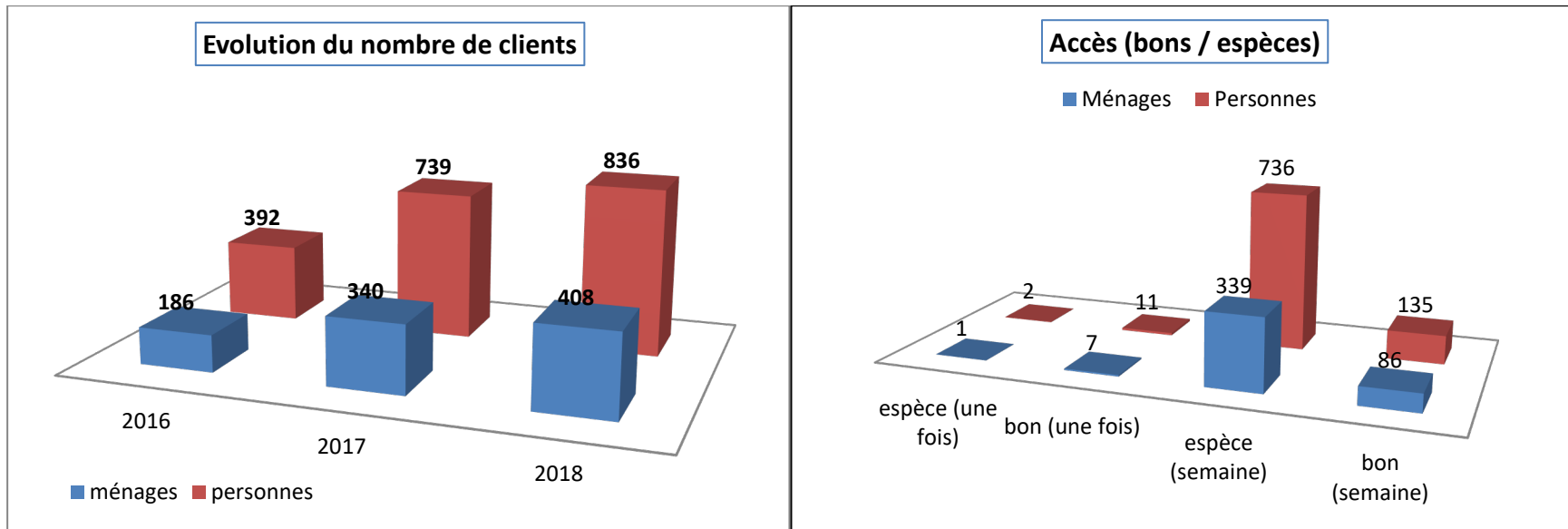
Projet Adventskalenner

En décembre Caritas Luxembourg a participé au projet « Emgedreintenen Adventskalenner ». Le but de ce calendrier de l'Avent un peu particulier : donner au lieu de recevoir ! Durant tout le mois, des denrées non périssables ont été déposées dans une boîte. Fin du décembre, les boîtes récoltées ont été distribuées aux plus démunis.

Distribution de cadeaux – 24 décembre

Des jouets déjà utilisés, mais en très bon état récupérés au Centre de Collecte ont été distribués la veille de Noël à tous les enfants de nos bénéficiaires. Nous avons vu des enfants et des parents très heureux pour notre plus grand bonheur !

L'épicerie sociale : chiffres clés 2018



Les offices sociaux et les familles

Epiceries sociales VdL	2016		2017		2018	
	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes
Abricoeur					1	1
Caritas Accueil & Solidarité					1	1
Accompagnement social			2	4		
HIV Berodung	5	6	18	19	27	28
Jugend-an Drogenhëllef			1	1		
Liewen Dobaussen					1	1
Ligue Médico Social	6	21	18	50	23	48
Office Social Canton Redange			1	1	2	2
Office Social Luxembourg-ville	174	363	290	654	336	730
Office Social d'Esch-sur-Alzette			1	1		
Office Social de Remich					1	1
Plannig familial	1	2	1	1	1	1
Probation			3	3	4	4
SCAS-Protection de la Jeunesse					3	11
Service d'accompagnement Tutelaire					1	1
Caritas Solidarité & Intégration			5	5	2	2
Wunnengshëllef Luxembourg					5	5
TOTAL	186	392	340	739	408	836

janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18	Totaux 2018	Totaux 2017	Totaux 2016
---------	---------	---------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	--------	--------	--------	----------------	----------------	----------------

**Clients actifs au
dernier jour
ouvrable du mois**

141	136	150	105	138	133	131	130	128	125	153	126	1596	1309	451
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	-----

Euro Buttek (€)

6.430	6.619	8.282	6.767	7.068	6.381	6.168	5.265	5.290	6.851	6.535	5.622	77.277	66.526	20.459
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

Bons Buttek €

2.512	2.600	2.524	1.461	1.977	1.561	2.077	1.564	1.950	3.122	3.401	3.167	27.917	28.204	12.618
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

Total Buttek (€)

8.942	9.219	10.806	8.228	9.045	7.942	8.246	6.829	7.240	9.973	9.936	8.789	105.194	94.729	33.077
-------	-------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------------	---------------	---------------

**Moyenne achat
par passage en
caisse (€)**

14	14	15	13	14	13	14	13	13	14	15	15	14	14	15
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----------	-----------	-----------

**Moyenne
approximative
d'achat par client
(€)**

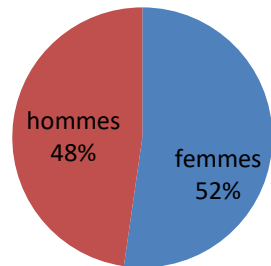
63	68	72	78	66	60	63	53	57	80	65	70	66	72	73
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----------	-----------	-----------

**Passage clients
en caisse buttek**

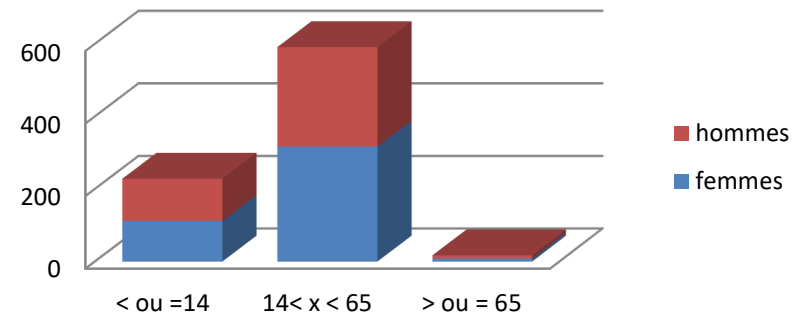
647	661	742	634	662	612	599	509	558	704	670	578	7.576	6.806	2.165
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------	--------------	--------------

Typologie des bénéficiaires

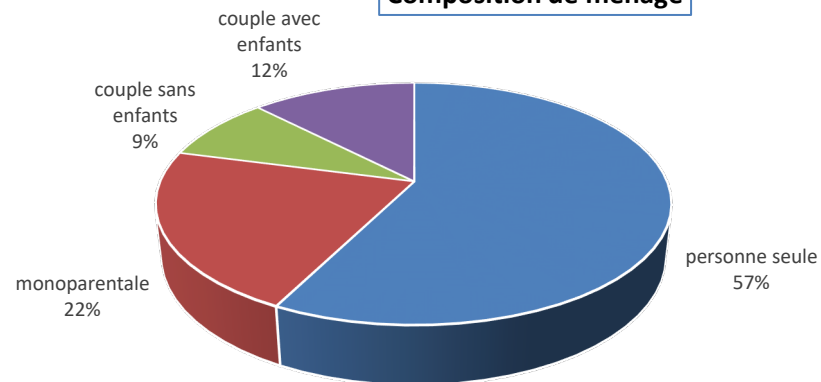
Sexe des bénéficiaires



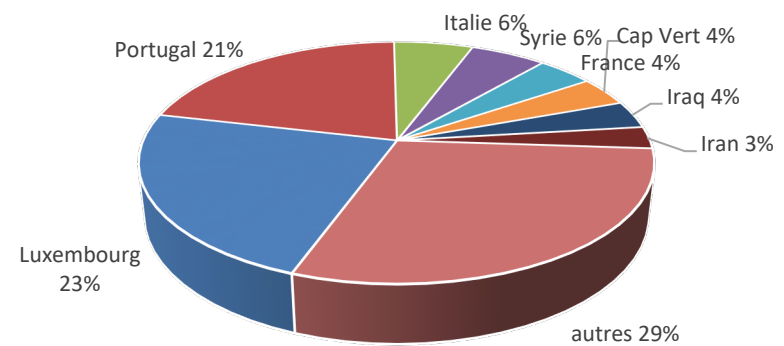
Sexe et âge des bénéficiaires

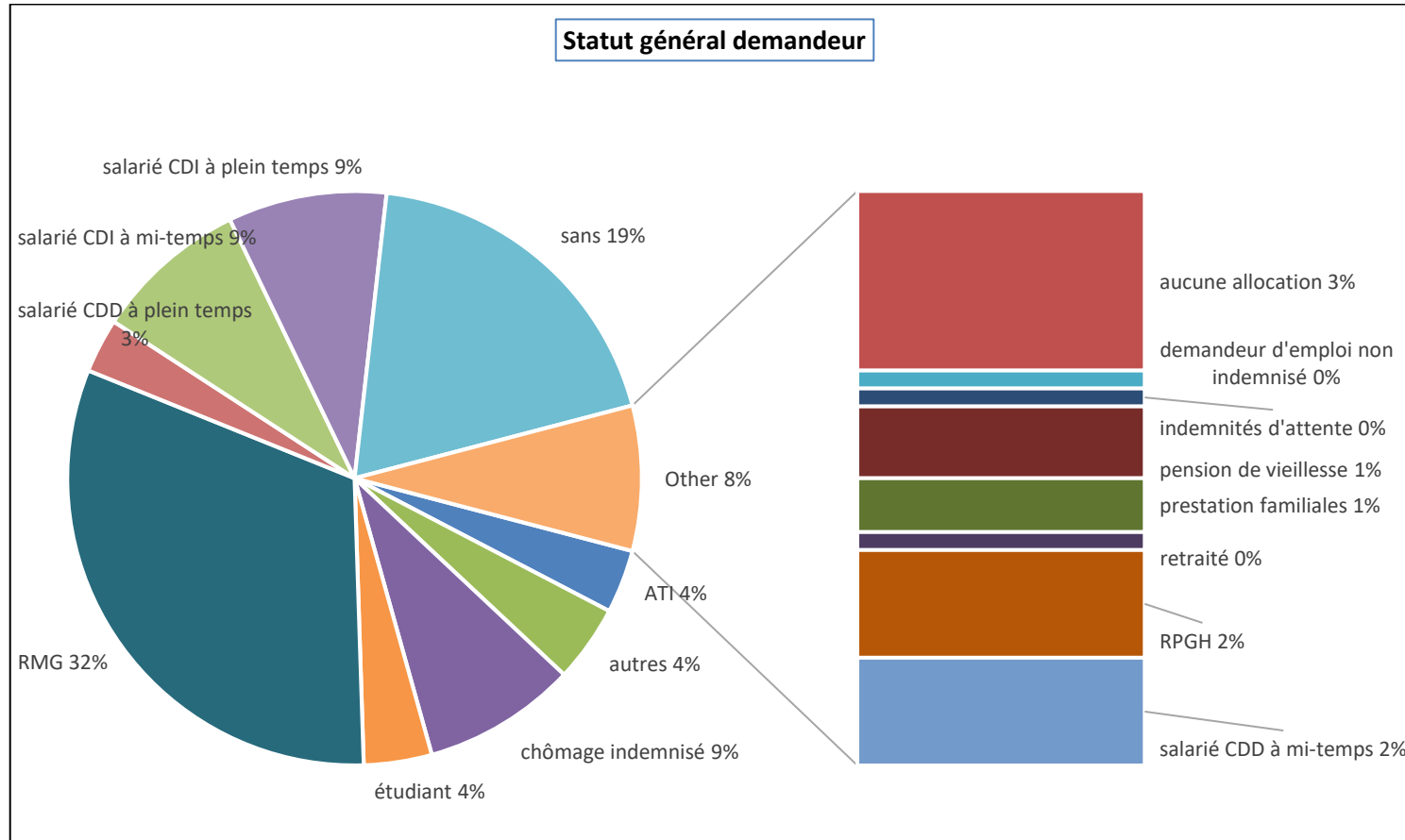


Composition de ménage

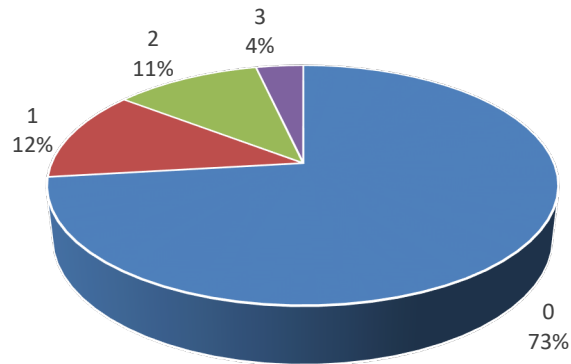


Top 8 Nationalité demandeur

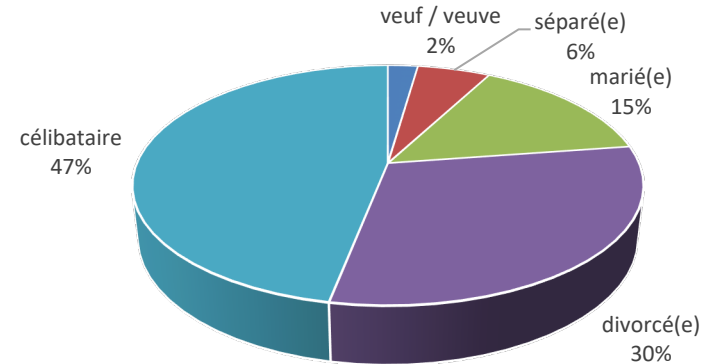




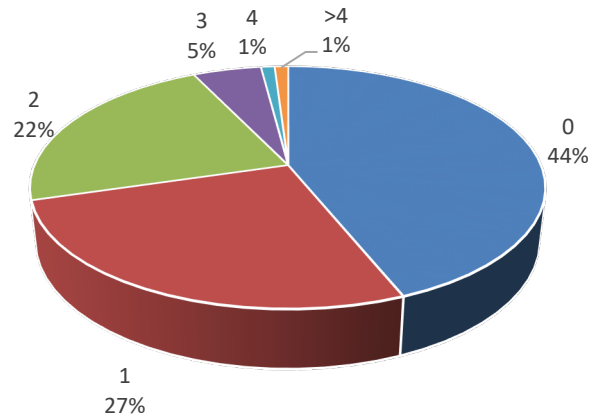
Nombre d'enfants monoparentale / personne seule



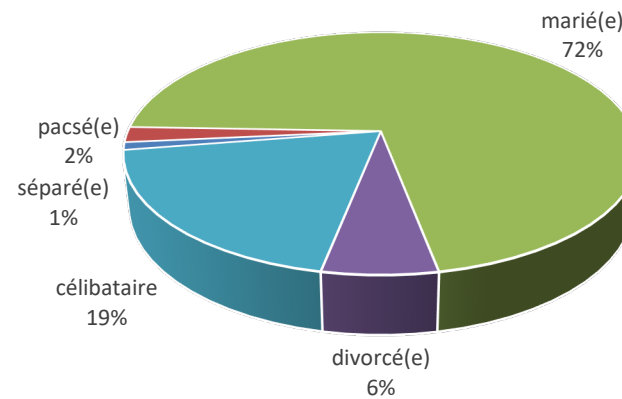
Etat civil monopar. / personne seule



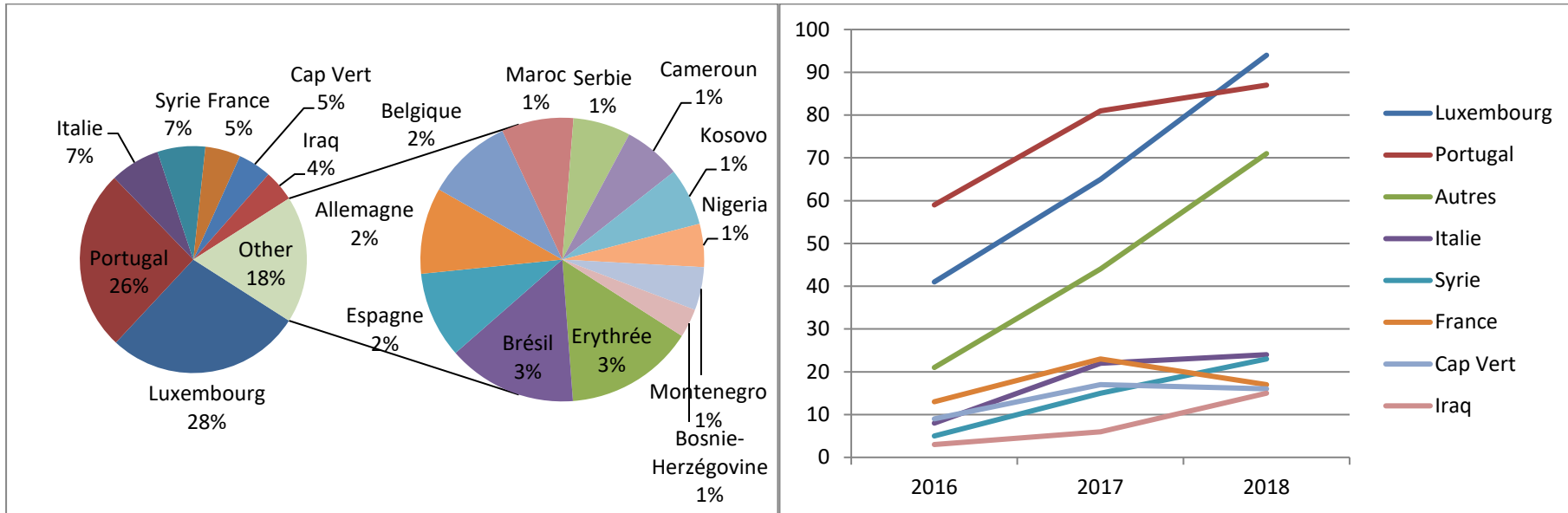
Nombre d'enfants couple



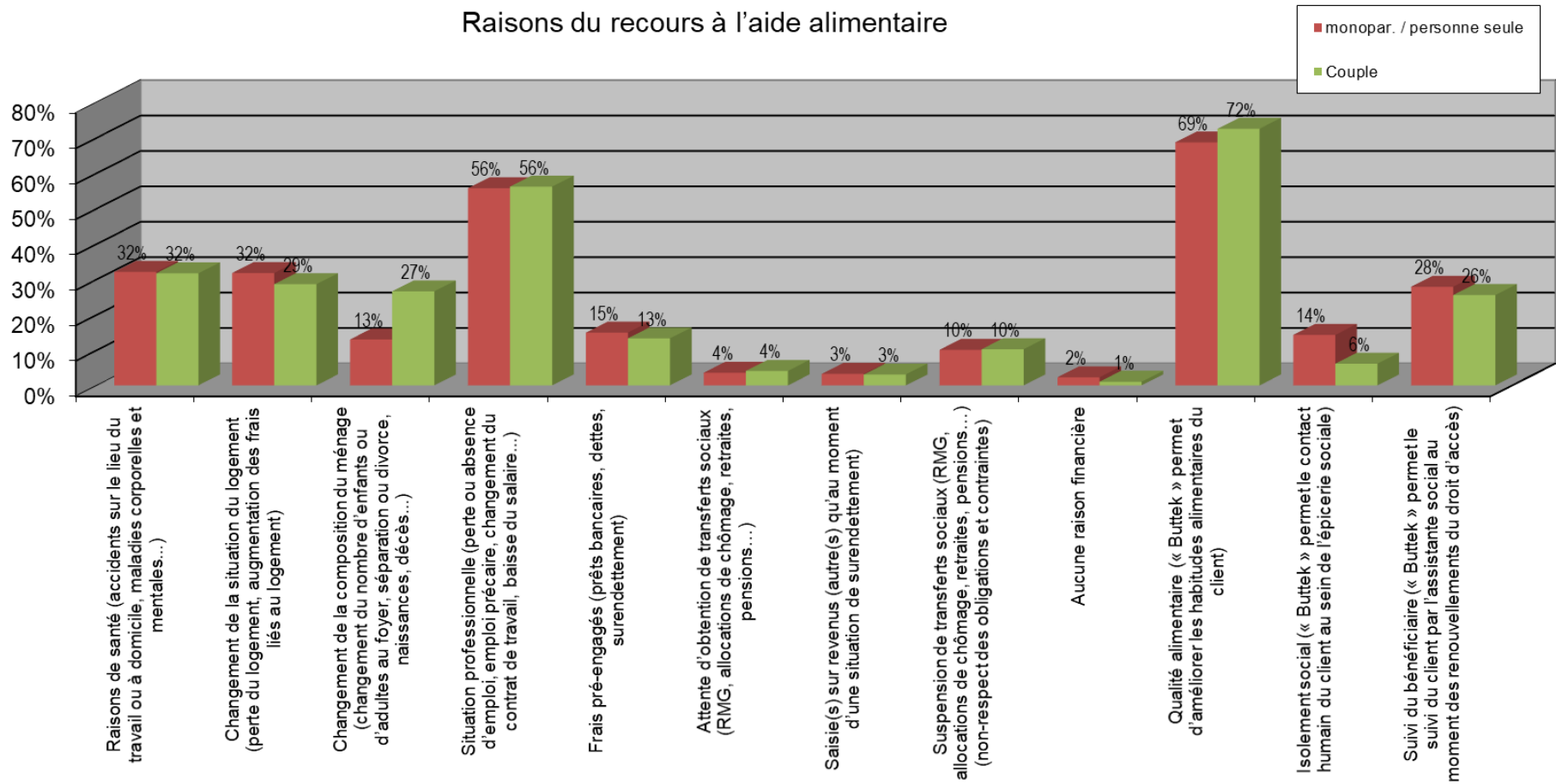
Etat civil couple



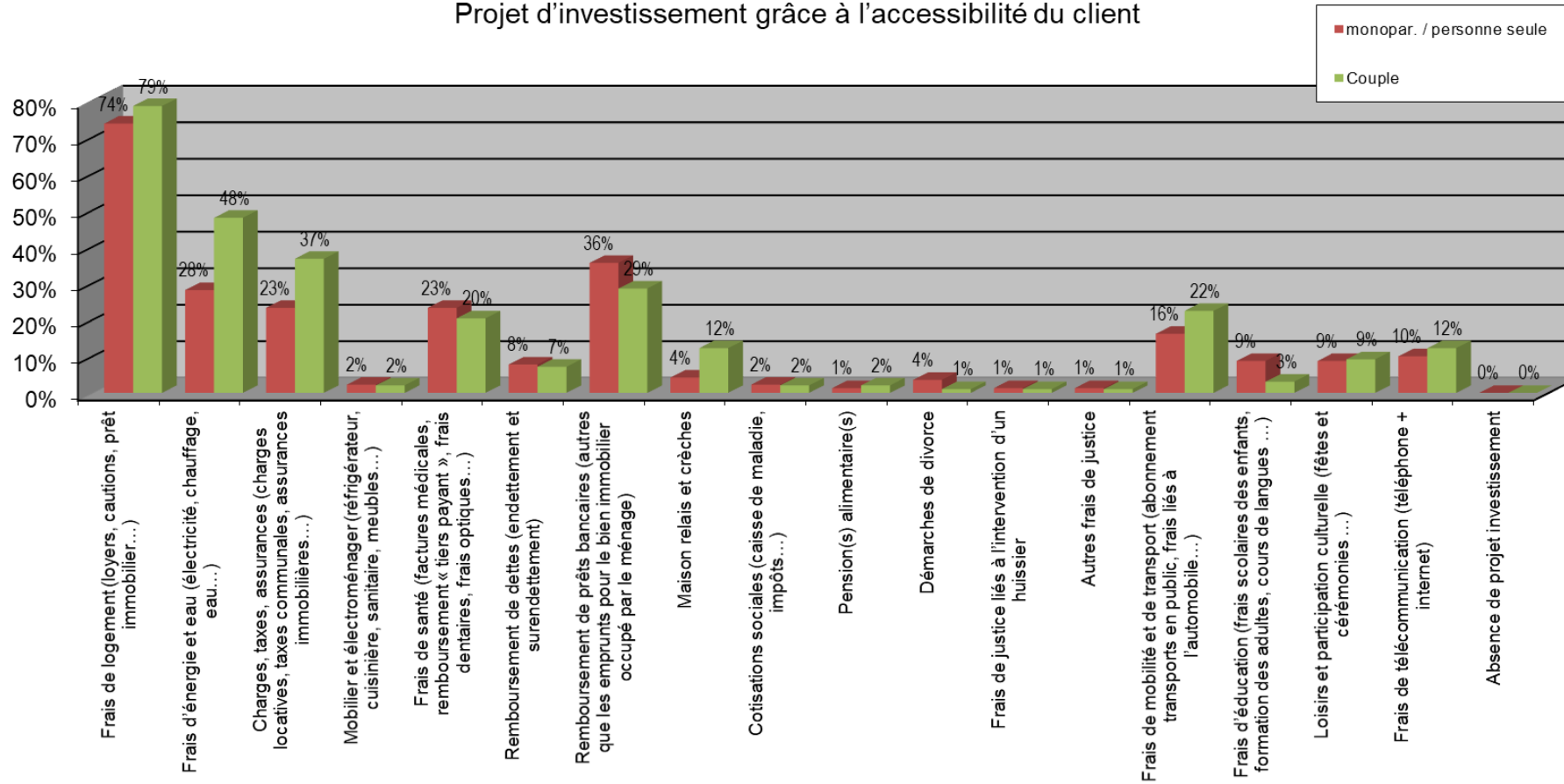
Nationalités



Raisons du recours à l'aide alimentaire



Projet d'investissement grâce à l'accessibilité du client



Conclusion et perspectives 2020

En 2018, l'épicerie sociale est venue en aide à 408 ménages soit 836 personnes (603 adultes et 233 enfants). Nos bénéficiaires sont pour l'essentiel des personnes seules (57%) et des ménages monoparentaux (22%) d'origine portugaise (26%) et luxembourgeoise (28%). La très grande majorité des bénéficiaires sont envoyés à l'épicerie sociale par l'office social de la ville de Luxembourg (82% des ménages et 87,3% des personnes). Ces familles sont principalement touchées par des problèmes d'ordre économique (perte d'emploi, cherté des locations, remboursement de plusieurs crédits..).

En 2018 l'épicerie a comptabilisé 7.576 passages en caisse. En 2016 (de juin à décembre), ce chiffre s'élevait à 2.165. L'augmentation significative constatée s'explique bien entendu par l'augmentation du nombre de clients mais aussi par le programme FEAD et le nombre de produits gratuits ou à très faible prix proposés suite aux partenariats mentionnés précédemment.

Le panier moyen par passage en caisse est de l'ordre de 14€. Sachant que la participation demandée au client est le tiers du prix du marché, la valeur réelle du panier se situerait autour de 42€.

Les bons résultats obtenus dès l'ouverture de l'épicerie en juin 2016 se sont confirmés puisque le nombre de clients actifs est en progression constante. L'épicerie sociale a maintenant atteint sa vitesse de croisière. Les échos émis par les bénéficiaires et les assistantes sociales de la Ville de Luxembourg sont très favorables. Grâce à une bonne entente entre les différents intervenants (office social, service d'intervention sociale) l'épicerie a trouvé sa place pour la plus grande motivation de l'équipe et s'est progressivement imposée dans le quartier de la gare comme un nouvel acteur social de terrain. A noter cependant que nous regrettons de ne pouvoir développer les ateliers de resocialisation en raison de la taille du local (espace cuisine restreint notamment) et compléter nos services par un espace Kleederstuff alors que nos bénéficiaires en expriment le souhait. De plus, le local n'étant pas climatisé, la conservation des fruits et légumes pendant les mois d'été pose problème surtout avec les épisodes de canicule rencontrés ces deux dernières années.

En 2020, l'équipe opérationnelle veillera tout particulièrement à :

- Poursuivre ses efforts de mobilisation auprès du public bénéficiaire
- Persévérer dans l'accompagnement autour des pratiques alimentaires et budgétaires
- Proposer aux bénéficiaires des ateliers au plus près de leurs besoins et aspirations
- Consolider le développement de l'épicerie