



# Banque Alimentaire de l'Isère

## Journée des bénévoles 17 mars 2023

[www.ba38.banquealimentaire.org](http://www.ba38.banquealimentaire.org) - tél. : 04 76 85 92 50

### Les thèmes de réflexion...

Lors de cette journée, trois thèmes ont été abordés dans les ateliers et introduits par des intervenants :

- **L'information au sein de la Banque Alimentaire de l'Isère**
- **De nouveaux locaux : une occasion de faire évoluer nos fonctionnements ?**
- **L'accueil et l'accompagnement des bénévoles**

### Objectifs et perspectives...

Cette journée de rencontres et d'échanges était une première dans la vie de la BAI. Elle a été proposée suite à l'enquête réalisée début 2022 auprès de l'ensemble des bénévoles. Vous aviez alors exprimé un véritable besoin de participation et d'implication dans la vie et le fonctionnement de la BAI. Comme je l'ai rappelé en introduction, cette journée était aussi l'occasion de s'exprimer librement, y compris au delà des thèmes de réflexion retenus.

Ces thèmes ont été choisis directement en fonction des résultats de l'enquête. La perspective du prochain déménagement de la BAI a également donné un éclairage particulier aux échanges, en oubliant les contraintes matérielles de l'entrepôt actuel et en libérant l'imagination au sujet de notre organisation future. Eric Lavis a présenté de façon très claire et complète le cahier des charges et les orientations relatives aux futurs locaux. Pour rappel, ce cahier des charges est consultable par tous, sur place au secrétariat ou sur demande par mail.

Au vu de la forte participation (80 personnes), de la qualité et de la diversité des discussions, et de la bonne ambiance qui a prévalu tout au long de la journée, la journée des bénévoles a tenu toutes ses promesses.

Un chaleureux merci aux animateurs et rapporteurs, aux bénévoles qui ont assuré le repas et à tous les présents qui ont permis le bon déroulement de la journée et sa réussite. Et une mention spéciale à nos salariés qui ont pris sur leur temps pour participer pleinement à cette journée.

Le bureau s'est engagé à examiner l'ensemble des remarques et propositions remontées et à communiquer sur la suite qui y sera donnée.

Rendez-vous donc dans deux ans pour la prochaine édition !

**Bernard Perry président de la BAI**



# Les points positifs remontés par les différents ateliers

LES INFOS  
SUR L'ORGANISATION  
ET SES  
CHANGEMENTS

Le principal point positif remonté unanimement par l'ensemble des ateliers est la convivialité : la bonne ambiance qui règne au sein de la BAI se manifeste dans les relations amicales, dans les groupes de travail, dans les relations entre l'entrepôt et les bureaux.

La communication générale, aussi bien interne qu'externe a été saluée, ainsi que l'ouverture d'esprit et la recherche d'idées nouvelles.

Un coup de chapeau spécial a été donné aux salariés pour leur rôle dans la bonne organisation globale : Sylvie pour la gestion des plannings et des absences, Stéphane et Jean-Michel pour la gestion des palettes, Emmanuel pour la gestion de la cuisine au jour le jour et les plannings.

La cuisine 3 étoiles solidaires, le parcours découverte et le repas des bénévoles sont très appréciés.

Enfin, la collecte annuelle est très bien organisée.

- Pour moi  
Sylvie est la  
plaque tournante de  
la BAI mais  
avec un nouveau  
espace de travail  
(Bureau)

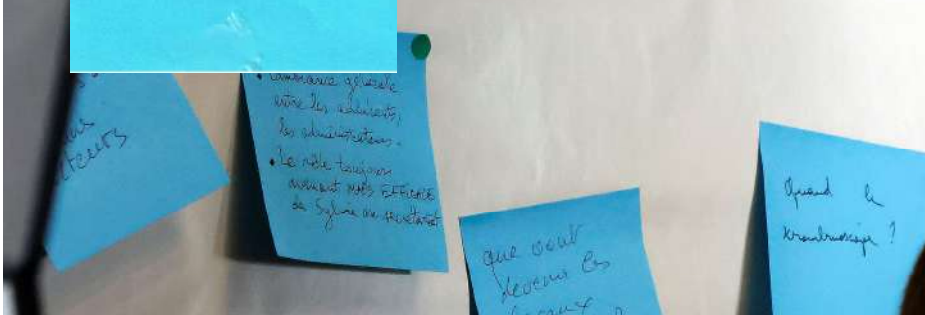
1) Organisation / Structure  
- Efficace  
→ Bonne Confiance  
2) Relation / Ambiance  
des Bénévoles  
→ Motivation





Quand le  
kronoscope ?

REACTIVITE ET  
ECOUTE DES ≠  
EQUIPES POUR  
REPRENDRE AUX DIFFER  
NTEES  
DEMANDES... -



Convivialité

- Esprit d'ouverture de l'organisme -
- Recherche d'idées nouvelles

# Atelier I : L'information au sein de la BAI

Animateur : Patrick Bouteiller

Rapporteure : Marie-Dominique Lévêque

La qualité de la communication écrite est saluée, qu'il s'agisse de BAI info, du site Internet ou des différents livrets. Le format et la présentation les rendent agréables à lire et le site Internet est très riche.



**Concernant les axes d'amélioration, 3 sujets de discussion ont été priorisés :**

**Méconnaissance de ce que font les uns et les autres**



Le groupe pense qu'il faudrait partager et faire connaître les contraintes de chaque activité au sein de la BAI et encourager les échanges entre bénévoles concernant les « bonnes pratiques ». Le tri et la ramasse en particulier nécessitent la diffusion de consignes et pâtissent de l'absence de référent. Le rôle et la mission de chaque personne dans les bureaux sont mal connus. Enfin, il faudrait améliorer la présentation et la définition du rôle des bénévoles « ponctuels », ainsi que la responsabilité du bénévole « permanent » vis-à-vis d'eux.

Face à ce constat, le groupe propose :

- la désignation d'un référent par métier et/ou par jour
- la diffusion systématique du livret des bénévoles, y compris aux anciens bénévoles
- des réunions par « métier », comme cela se pratique déjà à la cuisine



## Manque d'information sur l'organisation de la BAI et sur les changements

En appui de ce constat, l'absence de tout commentaire sur la démission de l'ancienne responsable des CAR, le manque de communication sur les décès ou problèmes de santé de certains (désormais absents)

De façon générale, il y a une demande pour que l'information soit davantage « poussée » vers les bénévoles. Le sentiment est que l'information est reçue en décalé et avec retard. Sont cités en particulier la fréquence insuffisante de BAI Info, ainsi que la communication des comptes-rendus du conseil d'administration. Enfin, l'affichage pourrait être amélioré : panneaux regroupés et plus visibles, duplication du panneau d'information à Seyssins.

Les propositions du groupe :

- Envoyer 1 mail (tous les 15 jours ?) avec des liens vers les articles de presse et les actualités du site de la BAI
- afficher et diffuser (rapidement) les comptes-rendus des conseils d'administration

A noter que l'organigramme est sur le site et qu'un trombinoscope est « en construction ».

## La consommation de denrées à la BAI par certains bénévoles

- rappel des règles existantes
- désignation d'un référent « cantine » pour la consommation sur place le midi



Doit-on pérenniser l'aide alimentaire pour les bénévoles-bénéficiaires ? Si, oui, est-ce que cela doit être sous forme de self-service (comme actuellement) ?

Les discussions ont également fait émerger d'autres sujets :

- Gestion des stocks (VIF) : possibilité de délocaliser les mouvements informatiques dans l'entrepôt ?
- Organisation des « back-ups » (remplacement des responsables en cas d'indisponibilité) : partenariat associatif, webmaster, ...
- Prise en compte des remarques des associations (via les CAR)
- Borne interactive dans la zone de distribution (type guichet de la sécu)

# Atelier 2A : De nouveaux locaux : une occasion de faire évoluer nos fonctionnements ?

Animateur : Eric Lavis

Rapporteuse : Dominique Bourgin

Plusieurs participants de l'atelier ont manifesté leur motivation à participer aux réflexions et actions relatives aux fonctionnements et aux nouveaux locaux (HYSA, gestion et entretien des véhicules...). Ces personnes sont invitées à se manifester auprès de Sylvie.

## Ce qu'il serait souhaitable de faire évoluer



### Sécurité /hygiène / propreté

Des manques sont relevés dans le respect de la sécurité et / ou de l'hygiène, à différents postes.

Lors de la préparation des palettes, il arrive que des transpalettes soient laissés au milieu des circulations, entraînant des risques d'accidents. Il faudra rappeler qu'un transpalette inutilisé doit être glissé sous une palette, et prévoir une zone de stockage des palettes au repos.

Autour du quai de déchargement des camions, même si la sécurité a été améliorée ces derniers temps, la vigilance reste de mise, et une information sur les règles de base, à destination de tous ceux qui ont à faire autour de ce quai serait à réactualiser.

Rappeler les règles de circulation dans l'entrepôt et veiller à la bonne répartition des charges sur les racks. Les caisses de préparation pour les palettes sèches sont souvent sales. Même si les produits sont emballés, cela reste un problème d'hygiène. Mais en l'état actuel de nos locaux il est difficile de faire ce nettoyage régulièrement. Un poste de lavage spécifique sera à prévoir.

Une attention particulière est à apporter à la préparation des palettes sèches : il faut veiller à écarter les produits dont les emballages sont défectueux (boîtes cartons ou paquets ouverts, boîtes de conserves endommagées, etc...).

Les participants pensent que, si les produits non-alimentaires peuvent continuer à être récupérés (collecte, ramasse), une attention particulière doit être apportée à leur propreté et à leur stockage.

De même, dès à présent, on peut améliorer la propreté des bennes des camions : lorsque le camion est vidé, passer au minimum un coup de balai ; écrire un protocole de nettoyage des camions, diffusé à tous les chauffeurs.

Dans les nouveaux locaux, une attention particulière devra être apportée aux protocoles de nettoyage des sols et une station de lavage des camions devra être prévue.

Il est évoqué le problème du transport des barquettes de la cuisine vers les associations (et centres d'hébergement ?), celles-ci n'ayant pas toujours le matériel nécessaire pour ne pas rompre la chaîne du froid (glacières, camion réfrigéré).

En conclusion de ce chapitre :

- il est souhaité que les consignes de bases soient rappelées et affichées, notamment en diffusant à nouveau les protocoles HYSA existants (Nounours, Delphine) ;
- il est rappelé qu'une formation « hygiène et sécurité alimentaire » est dispensée une fois par mois, pour 10 personnes, et permet de sensibiliser chacun à des règles de bonne pratique.

### Tri de la ramasse

Des remarques sont faites sur ce qui arrive au dépôt par la ramasse, certains arguant que quelques magasins semblent prendre la BAI pour une poubelle. Il est rappelé que le tri des denrées se fait de la ramasse aux associations : 1<sup>er</sup> tri au magasin, puis au dépôt, puis enfin aux associations. Il serait souhaitable de refaire le tour

des enseignes pour rappeler de bonnes pratiques qui semblent oubliées (par ex, arrivent au dépôt des fruits rouges, ou des coquillages crus, ce qui est interdit)...et de le rappeler aux bénévoles de la ramasse. Il est suggéré que Sylvain et Patrick refassent un tour des enseignes pour des mises au point partagées. Le tri de la ramasse est insuffisant à Sassenage. Malgré les contraintes liées aux espaces et équipements, il conviendrait de conduire une réflexion pour être plus efficaces.

Avoir une attention particulière au respect de la chaîne du froid lors du déchargement des camions : décharger les camions avant de faire les papiers ; sortir et trier d'abord la viande et les produits laitiers pour les mettre en chambre froide avant de trier les légumes. Dans les nouveaux locaux, prévoir un quai de déchargement spécifique au froid avec rideaux mobiles automatiques.

La chronologie de ramasse du pain pose problème : le pain récupéré le lundi est souvent ancien de deux jours, et ne sera consommé qu'à J+4.



### **Relations avec les associations**

Avoir, dans les nouveaux locaux, des circulations spécifiquement dédiées aux associations (en distinguant les associations bénéficiant d'une distribution au quai) et leur demander une certaine discipline lorsqu'elles viennent chercher leurs denrées (on ne circule pas dans le dépôt). Les personnels de la BAI doivent porter leur gilet pour être clairement distingués des visiteurs.

Améliorer la connaissance réciproque avec les associations. Il serait souhaitable de réactiver la réunion mensuelle qui analysait les remarques faites par les associations lors des visites des CAR, afin de leur donner une réponse, et faire un compte-rendu de cette réunion sur le site de la BAI, afin que chacun puisse en prendre connaissance.

Sans attendre la visite d'un CAR, préciser aux associations qu'elles peuvent faire remonter par mail des observations sur telle ou telle distribution.

Il est proposé que, dans les nouveaux locaux, un fonctionnement de type « Drive », sur espace extérieur, soit organisé pour les livraisons aux associations.

### **Préparation des palettes sèches (rejoint, pour une part, l'aspect sécurité)**

C'est un poste qui est très physique, avec des locaux et des matériels actuels peu adaptés, et des équipes de préparation parfois en sous-nombre.

Dans les nouveaux locaux, organiser l'ordre de picking selon un principe de marche en avant, et prévoir des matériels adaptés (transpalette élévateur, tapis roulant...) pour une manutention plus ergonomique.

Francis signale qu'un module de VIF permet d'organiser l'ordre de piochage.

Sensibiliser / former les bénévoles à l'utilisation et aux règles de base des moyens de levage.

Trouver de nouveaux bénévoles.... costauds !!!

### **Points signalés ne relevant pas directement de la thématique de l'atelier**

Intérêt de la proximité cuisine – entrepôt, permettant une meilleure adaptation des préparations culinaires. Difficultés constatées en raison de l'irrégularité d'arrivée des camions.

Souhait d'une information / formation des adhérents sur les missions et spécificités des banques alimentaires. Manque de bénévoles sur certains secteurs ou certains jours.

Veiller dans les nouveaux locaux à :

- qualité industrielle des sols (métallisation, lissage, endurance), insonorisation, isolation thermique et phonique, portes et portails fonctionnels...
- existence d'espaces et locaux dédiés à l'entretien des véhicules et matériels, au chargement des batteries, aux petites réparations, au stockage des produits...
- équipement des parkings en prise de chargement des véhicules électriques (vélos, voitures, camions)
- identification de lieux de convivialité facilement accessibles, notamment pour ne pas déranger le fonctionnement des bureaux pendant les pauses.

# Atelier 2B : De nouveaux locaux : une occasion de faire évoluer nos fonctionnements ?

Animateur / rapporteur : Claude Paillet Jean Luc Girardet

Les nouveaux locaux nous donnent l'occasion de nouvelles opportunités pour améliorer notre organisation. C'est sans doute la raison pour laquelle la partie relative aux points positifs a obtenu peu de succès : compte tenu du temps imparti, sans doute, chacun s'est d'abord appliqué à examiner les progrès attendus dans le cadre du déménagement. L'unanimité s'est cependant manifestée pour apprécier l'ambiance de travail, les relations amicales et la convivialité présentes à la B.A.).

Une mention particulière a été faite pour se féliciter des efforts en faveur de la sécurité (chaussures, gants, etc).

Pour ce qui concerne les améliorations à attendre, la contribution des participants a été orientée selon un plan suivant le cheminement géographique des produits qui seront distribués par la B.A., en définissant 9 secteurs :



**Quais de déchargement**  
**Stockage (y compris Collecte)**  
**Préparation des palettes de produits secs**  
**Pesée et tri et des produits frais**  
**Distribution (et accueil des véhicules des associations)**  
**Chambres froides**  
**Bureaux et salle(s) de réunion**  
**Cuisine**  
**Espaces extérieurs**

Les trois sujets définis comme prioritaires en fonction des post-it et des gommettes ont tous été placés sous le signe de la satisfaction d'avoir « plus d'espace », avec de la flexibilité dans la modularité de ces espaces :

## La sécurité dans les espaces extérieurs (secteurs 1 et 9)

- Une organisation de la circulation facilitant les manœuvres des camions avec une zone d'attente pour les semi-remorques.
- Prévoir des plateformes séparées d'une part pour les semi-remorques des transporteurs, d'autre part pour les « petits camions » de la BAI (retour des ramasses) ou des associations (récupération des produits à distribuer), L'accent est mis sur une plus grande profondeur des quais de déchargement (par rapport à la situation actuelle).
- Des parkings pour les voitures des bénévoles, ainsi que des bornes de recharge pour les véhicules électriques.
- Aménager un garage pour les vélos.





### **Les espaces de préparation (secteurs 3,4 et 5)**

- Une plus grande surface de préparation des produits frais (principalement fruits et légumes), facilitant l'adéquation de leur distribution avec les souhaits des associations (p. ex. : restaurants, épiceries, maraudes etc).
- organisation de l'espace permettant une proximité géographique entre les zones de préparation (du frais aussi bien que du sec) et la, ou les, zone(s) de distribution, ainsi que du secrétariat (VIF)
- Plus d'espace pour les sanitaires, des vestiaires, les zones de stockage du matériel et des chariots.

### **Les matériels et la sécurité (tous secteurs)**

- séparer au mieux les zones de déplacements des chariots électriques et les zones « piétonnes ».
- améliorer l'ergonomie de la préparation des palettes : prévoir des visites d'entreprises de logistique (ou autres) dans lesquelles nous pourrions observer des appareillages (pesée, manutention, etc) et des méthodes d'organisation modernes et dont nous pourrions nous inspirer. Certains participants à l'atelier ont montré une réelle expertise dans ce domaine, expertise dont il faudra profiter dans la période de préparation à l'installation !

### **Remarques complémentaires**

Le présent compte-rendu ne serait pas complet s'il ne faisait pas écho à certaines remarques ou suggestions qui n'ont pas été « priorisées » dans le cadre de la procédure proposée (post-it et gommettes) mais qui n'en sont pas moins dignes d'intérêt (y compris celles qui ne sont pas vraiment dans le champ de l'atelier)

### **En vrac....**

- utiliser des caisses homogènes pour la distribution des produits frais,
- améliorer (ou même « réformer ») VIF,
- une meilleure identification des associations,
- améliorer les conditions de passage des assoc (respect des horaires),
- plus d'espace à la cuisine, en particulier vestiaires et espace-repas des bénévoles (secteur 8),
- -quais de déchargement aménagés pour une sécurité maximum des chauffeurs (secteur 1),
- chambres froides trop exigües (secteur 6),
- organisation générale de l'entrepôt : définir « qui fait quoi »
- plusieurs espaces pour en faire des salles de réunion (modulables) (secteur 7)
- -nécessité de prévoir de doublons pour chaque poste de travail
- faire 2 collectes par an
- avoir des référents pour chaque fonction
- utiliser les nouvelles technologies dans les nouveaux locaux
- demander à une personne qualifiée de venir à la banque et dans les magasins pour corriger les positions des bénévoles en "live" et leur apprendre les bonnes pratiques quand ils portent des charges, de façon individuelle

Une question actuellement sans réponse, mais qui peut être fonction de la géométrie des lieux : est-il possible (ou souhaitable) d'envisager une distribution simultanée à 2 associations ?

# Atelier 3 : L'accueil et l'accompagnement des bénévoles au sein de la BAI

Animateur : Didier Jumeau

Rapporteur : Pierre Thorel

les 3 sujets de discussion prioritisés:: parcours, convivialité, recrutement.



## **parcours:**

nommer un tuteur pour chaque candidat afin de le piloter dans son parcours  
nommer un référent par poste afin de passer des consignes claires au candidat  
rédiger une fiche technique par poste pour que le candidat puisse s'y référer en cas de doute

## **convivialité:**

Afin d'encre l'améliorer, il faudrait:

identification: savoir qui est qui, son rôle

accompagnement: ne pas laisser le candidat seul entre 2 postes

égalité: mieux mélanger les personnes

## **recrutement:**

rappeler systématiquement nos besoins de bénévoles à chaque communication

2 post it hors sujet ont été discutés:

repas pris à la BAI: pourquoi ne pas prendre seulement dans les produits du jour?

collecte annuelle: éviter d'affecter un bénévole régulier sur 1 tâche sur une autre activité





# LES PARTICIPANTS

## Atelier 1

ARGOUD Jean-Pierre  
BAILLIOT Jean-François  
BIOUSSE Marie Noëlle  
BOUTEILLER Patrick  
CRETIN Jean-Pierre  
EDEL Pierre  
FEGY Viviane  
GEHARD Henri  
GHIS Anne  
LANAROSylvie  
LEGENDRE Cécile  
LEVEQUE Marie-Dominique  
MAC CARTHY Patricia  
PATAY Huguette  
PERRIN Eric  
PROVOST Alain  
VERMEERSCHANnie

## Atelier 2b

ALEX André  
COURRIER Daniel  
DRUELLE Patrick  
FEPPON Jacques  
FERRIERE Anne-Marie  
FRUNEAU Michel  
GIRARDET Jean-Luc  
GUERIN Philippe  
HASSOUN Bagdad  
LEBEAU Loïc  
MORIN Etienne  
OHL Jean  
PAILLET Claude  
PERRY Marie-Noëlle  
PRAS Eugène  
RIVERA Stéphane

## Atelier 3

BIOUSSE Hervé  
BOUTEILLER Monique  
CHERUY Arlette  
DROUANT Christine  
FLANDRIN Sylvie  
GODART Jean-Pierre  
GRUA Odile  
HALLEGUEN Sylvie  
HUSSON Françoise  
JEGOUX Alain  
JUMEAU Didier  
LEBEAU Marie-Hélène  
MARTEL Franceline  
MUSIEDLAK Nicole  
SCHIAVON Yvette  
THOREL Pierre

## Atelier 2a

BOURDINOT Gilles  
BOURGIN Dominique  
BOURREL Guy  
CAPELLI Christian  
CHABERT Jean-Michel  
DOUCHET Frédéric  
GOSSELIN Dominique  
GRUA Jean  
LAVIS Eric  
MORIN Michel  
MOUCHET Annie  
MOURET Robert  
PICCA André  
PISTONO Jean-Christophe  
SLIMANI Mabrouk  
TAILLANDIER Jean-Michel

## Mais aussi :

CHARRET Delphine  
DESSERTINE Françoise  
GASPARD Dominique  
GASPARD Francis  
GAZIELLO Anne  
LE MAIRE Claude  
PERRY Bernard  
ROBERT Alain

