



COMPTE-RENDU

Animation des lieux de dépôt – Operation « Tournee des Jardins »

Rencontres avec les adhérents et les référents des points de dépôt
des Nouveaux Jardins de la Solidarité

Février-mars 2019



Table des matières

Introduction.....	3
I. Le projet	3
II. Déroulement	5
III. Résultats	5
Conclusion	8
Annexes	10

Introduction

Le projet d'animation des lieux de dépôt s'inscrit dans la continuité de rencontres déjà organisées par les Jardins, en 2015 notamment. Il était pertinent de lancer un tel projet en 2019 suite à une diminution du nombre d'adhérents fin 2018 et à un manque de communication sur les activités et les valeurs des Jardins cette même année. Par ailleurs, les contacts directs avec les adhérents et les référents des points de dépôt sont essentiels pour maintenir un lien de consommation et de partenariat avec des personnes qui ne connaissent pas forcément les Jardins ou qui ne sont pas connues des Jardins.

Le projet a été mené par Anaëlle Kania, bénévole au Petit Marché, à partir de novembre 2018. Elle a ensuite été appuyée par les deux volontaires en service civique, Matthieu Tibaudo et Jeanne Perrot.

I. Le projet

a) Objectifs

La « tournée des Jardins » vise à **créer du lien** avec les adhérents actuels et les référents des points de dépôt en recueillant avis, impressions, remarques et envies.

Elle vise aussi à **accompagner** les lieux de dépôt dans des changements opérationnels s'il y a lieu.

Sur un côté plus fonctionnel, la « tournée des Jardins » devrait permettre **de mettre en lumière de nouveaux objectifs** sur le long terme pour les Jardins et d'augmenter le nombre d'adhérents en rencontrant de potentiels intéressés.

b) Mise en place et contenu

La « tournée des Jardins » a eu lieu en février et en mars, au moment propice où les adhérents ont renouvelé ou non leur abonnement, et avant la transition printanière. Les dates ont d'abord été fixées le plus pertinemment possible avec les points de dépôt, contactés en amont par mail puis par téléphone (jours de récupération des paniers, horaires probables de récupération, disponibilité des référents, ...).



Exemples d'animations à la Maison de l'Emploi, Voiron.

Une fois le calendrier fixé, nous avons réfléchi à la forme des rencontres. Elles se voulaient conviviales, sur un temps partagé où les personnes présentes sont actives. Plusieurs animations adaptables ont été prévues :

- Arbre des possibles : recueil de remarques selon plusieurs thématiques (« ce que j’apprécie aux Jardins », « critiques », « envies ») identifiables par couleurs afin de mieux trier les retours ;
- Dégustation de la verveine bio des Jardins ;
- Quizz sur les Jardins ;
- Trois questions/réponses en autonomie : sur les animaux que l’on peut voir aux Jardins, les types de bâtiment et les valeurs des Jardins. Les réponses sont découvrables en relevant la feuille de la question ;
- « Deviner le poids du panier » ;
- Diaporama de photos et de vidéos.

D’autres outils des Jardins ont été distribués : dépliant, bon de parrainage, livret « paniers solidaires », bulletin d’abonnement annuel, bulletin découverte.

Pour préparer notre venue, un mail commun a été envoyé aux points de dépôt avec une affiche qu’ils pouvaient imprimer. Un mail a aussi été envoyé aux adhérents selon leur point de dépôt et la date de rencontre correspondante, avec une invitation qui a aussi été ajoutée à leur panier une ou deux semaines avant l’événement.

c) Coûts

L’animation des lieux de dépôt a aussi été chronophage afin d’optimiser les coûts.

Ont été pris en charge par les Jardins :

- Les déplacements s’il y a eu lieu ;
- Les heures supplémentaires des 4 salariés en insertion.

Le reste a été préparé au sein des Jardins mais l’on peut compter cela dans le fonctionnement quotidien des Jardins et non comme un surplus : quelques feuilles de verveine pour chaque intervention, impression de quelques affiches, des bons de parrainage, etc. Récupération des paniers de secours des livraisons pour l’animation « deviner le poids du panier », utilisation des gobelets réutilisables des Jardins, ...

d) Dates

11 points de dépôt sur 16 ont été visités :

- Mercredi 6/02, 17h-19h, Maison des habitants Chorier-Berriat (Grenoble).
- Jeudi 7/02, 17h-19h, Maison de l’Emploi (Voiron).
- Jeudi 14/02, 13h-14h, ALMA (Saint-Martin d’Hères).
- Mercredi 20/02, 16h30-18h Illiade (Eybens).
- Jeudi 28/02, 16h-18h, chez le Dr Hacquin (Coublevie).
- Jeudi 7/03, à 19h30, chez M. Baconnier (Grenoble).
- Vendredi 8/03, 17h-19h, Tabac presse Blanc (Saint-Nizier du Moucherotte).
- Mardi 12/03, 16h-18h, Maison de la Nature et de l’Environnement Isère (Grenoble).
- Vendredi 15/03, 18h30-19h30, AMAP Vert de Terre (Villard-de-Lans).
- Vendredi 22/03, 18h-19h, AMAP Ratatouille (Lans-en-Vercors).
- Mardi 26/03, 17h-19h, chez Mme Traveaux (Rives).

Après réflexion, nous avons ajouté deux points de dépôt qui étaient jusqu'alors en suspend pour cause de changement de propriétaire et de possible fermeture :

- Chez Mme Ronzon (Grenoble) : date à venir
- Quartier Béalières (Meylan) : mardi 18/06, 18h30

II. Déroulement

Chaque rencontre a été différente. Dans l'ensemble, les points de dépôt étaient au courant de notre venue et nous avaient préparés un espace suffisant. Les animations prévues ont ainsi été installées et réalisées à chaque fois, excepté le quizz qui était prévu pour un grand nombre d'adhérents en même temps.

Les adhérents étaient moins au courant des rencontres malgré les relances. Cependant, nous avons constaté sauf exceptions que **adhérents présents et points de dépôt ont été impliqués et ont « joué le jeu »** de la rencontre, de poser des questions et de s'essayer aux animations. La présence d'enfants sur certaines rencontres a été un plus.

Chaque rencontre nous a permis de remplir l'objectif de créer du lien avec les adhérents et les points de dépôt, ainsi que l'objectif sous-jacent de recentrer les valeurs du Jardin sur l'aspect social.

La présence de potentiels adhérents sur quelques points de dépôt a aussi permis de faire connaître les jardins (MDH Chorier-Berriat, ALMA, Tabac Blanc, MNEI et Mme Traveaux).



Deux grands espaces de rencontre : à la Maison de l'Emploi, Voiron et à la Maison pour Tous de Villard-de-Lans, AMAP Vert de Terre.

III. Résultats

a) Organisation de l'opération

a.1) Points positifs

- L'organisation a été chronophage et a demandé de la concentration sur les éléments à apporter, les informations à donner, mais tout a pu être pensé en amont et dit en temps voulu. Une **équipe dédiée** à un tel projet d'animation garantit sa réussite.

- Les dates et horaires choisis étaient pertinents sauf pour un ou deux lieux de dépôt (pas le jour de récupération, vacances scolaires).
- L'organisation et les objectifs de la « tournée des Jardins » ont été dans l'ensemble compris et intégrés par les lieux de dépôt, ce qui a fortement contribué au bon déroulement des rencontres.

a.2) Points négatifs

- **Lorsque les points de dépôt ne s'emparent pas des objectifs** de la « tournée des Jardins », il est difficile de bien mener les rencontres : les Jardins comme simple présence (animation qui ne nous concerne pas à la Maison des Habitants Chorrier-Berriat) ou public qui ne correspond pas (enfants à l'Illade).
- **Peu de salariés et de bénévoles se sont impliqués** du fait des horaires en fin d'après-midi ou soirée. Pourtant, la présence de salariés en insertion sur 3 dates a fait la différence en donnant encore plus de sens aux rencontres.
- Peu d'adhérents présents sur chaque point de dépôt, hormis ceux où les horaires de récupération sont limités (Vercors) ou les interventions en journée (ALMA).

b) Retours des adhérents

En tout, nous avons rencontré environ 55 adhérents uniques (sans compter les accompagnants).

b.1) Les motivations pour adhérer

La motivation principale se partage entre l'insertion et le bio. Les deux reviennent sur chaque point de dépôt mais pas systématiquement en même temps :

- Soit l'adhésion aux paniers est **un prétexte** pour soutenir une initiative solidaire,
- Soit elle entre dans **une logique** de consommation de produits bio.

En général, c'est le soutien au projet d'insertion qui est mis en avant : même si le bio est un critère, l'insertion est le critère décisif.

Une autre motivation à noter est que le système de paniers convient à un grand nombre d'adhérents qui préfèrent ne pas faire leur marché ni choisir leurs légumes. Ils s'inscrivent dans une logique de **découverte**.

b.2) Les livraisons

- Pour chacun, la livraison est pratique et bien réalisée pour une livraison qui couvre un grand secteur. **Les adhérents recherchent ce service** et font la démarche de faire en plus un geste solidaire.
- Les adhérents des points de dépôt des particuliers et des AMAP reconnaissent que la livraison permet de créer des lieux d'échange entre voisins.

b.3) Les paniers

- Dans l'ensemble, la qualité des légumes est très appréciée. Les adhérents de deux ans et plus constatent une nette amélioration de la diversité du contenu. A contrario, certains trouvent que la diversité en hiver n'est pas importante.
- S'il y a des problèmes de goût ou de quantité, les adhérents font automatiquement des échanges ou des dons, donc évitent les pertes.
- Les produits transformés sont un véritable plus.

- Pour les détails sur la production, voir annexe 1 (p. 9).
- En général, les adhérents lisent la feuille de chou même si toutes les rubriques ne les intéressent pas. Les recettes et les infos de la semaine sont appréciées.
- Plusieurs retours négatifs sur la conservation des fruits : beaucoup de pertes (fruits passés, qui sentent le renfermé) sûrement dues à la conservation en sac plastique sur la semaine et à la proximité de fruits qui ne se mélangent pas (pommes et kiwis).

b.4) L'association

- Sur les 55 adhérents présents, un tiers à peu près est déjà venu aux Jardins lors des portes-ouvertes et a acheté des plants. L'ensemble des adhérents reconnaît être intéressé pour venir visiter, ce qui a permis de donner les dates des portes-ouvertes 2019.
- Plusieurs personnes, adhérentes ou non, ont demandé si la production était réellement certifiée bio, ce qui a permis de rétablir ce fait.



*Chez le Dr Hacquin, Coublevie, avec la famille Hacquin et un adhérent et ses enfants.
Nordine, un salarié, était présent ce jour-là.*

c) Retours des points de dépôt

Dans l'ensemble, les points de dépôt ont été enthousiasmés par l'initiative et les objectifs de la « tournée des Jardins ». Cela a permis de renouer du lien entre eux et nous, ce qui était attendu par certains, notamment ceux qui jouent le rôle d'ambassadeur des Jardins. De nombreuses questions ont ainsi été posées chez les particuliers pour bien connaître les valeurs et le fonctionnement de notre association et ainsi les relayer aux adhérents potentiels.

L'ensemble des points de dépôt trouve que ce type d'événementiel devrait avoir lieu régulièrement, dans le cadre de rencontres ou d'ateliers en lien avec le lieu.

Concernant les livraisons, tous sont **satisfaits du fonctionnement et des livreurs** qu'ils sont contents de croiser de temps à autres.

En tant que point de dépôt il n'y a pas de problème majeur. Quelques oublis sur certains lieux mais pour l'ensemble, il est parfois difficile de les gérer l'été quand les paniers restent plusieurs jours voire semaines.

Deux points de dépôt aimeraient améliorer la praticité et le confort de récupération et seraient intéressés par des étagères : ALMA et Mme Traveaux.



Conclusion

La « tournée des Jardins » a été régulière dans son fonctionnement et sa réussite malgré quelques dysfonctionnements : mauvaise communication entre le point de dépôt et les Jardins, absence de salariés en insertion, trop peu d'adhérents sur les lieux où on les attendait nombreux. Rencontrer les personnes adhérentes ou non est efficace pour recentrer les valeurs des Jardins sur l'insertion et faire connaître nos initiatives.

Dans l'ensemble, adhérents et points de dépôt sont satisfaits des livraisons et des paniers ; la plupart des adhérents sont indulgents et comprennent que le maraîchage bio est un moyen de mettre en valeur le projet d'insertion. D'autres sont plutôt dans une logique de consommation et adhèrent d'abord pour les paniers bio. Concernant les points de dépôt, on remarque aussi une différence entre les points de dépôt publics qui déplorent un certain manque d'engagement voire de politesse de la part des adhérents, et les points de dépôts particuliers, les AMAP qui se voient comme un lieu d'échanges.

Pour ce qui est de la baisse du nombre d'adhérents qu'on observe depuis fin 2018, les anciens adhérents expliquent qu'ils sont moins nombreux dans leur foyer. D'autres encore plus anciens ont arrêté à cause du manque de diversité des contenus des paniers, qui rappelons-le s'est nettement améliorée depuis deux, trois ans d'après les témoignages des adhérents actuels.

Que retenir de l'animation des lieux de dépôt ?

La « tournée des Jardins » prouve que **recentrer** les adhérents sur le fondement de l'association, c'est-à-dire l'insertion, redonne du sens à un acte de consommation. Les adhérents peuvent reconnaître qu'ils n'ont pas conscience de cela. Or, se sentir consom'acteur renforce l'adhésion aux valeurs des Jardins et les adhérents deviennent des ambassadeurs du projet : il est utile de rappeler régulièrement quels sont les engagements lorsque l'on adhère à un chantier d'insertion.

De telles rencontres permettent ainsi de **fidéliser** l'adhérent.

C'est en effet lors d'événements comme la « tournée des Jardins » que l'on sensibilise directement les personnes en **racontant** les Jardins

L'impact de la « tournée des Jardins »

À ce jour, il est difficile d'évaluer quel est l'impact de la « tournée » sur le nombre d'adhésions et sur l'engagement des adhérents. Nous avons eu connaissance de nouvelles adhésions (environ 5) via des bons de parrainage ou des personnes qui avaient précisé qu'elles allaient adhérer.

Nous avons effectué un suivi des paniers depuis la première semaine de février (voir annexe 2). On observe des baisses et des hausses régulières mais normales dans l'organisation des Jardins du fait des vacances scolaires, des reports de paniers, des fin d'abonnements découverte, ... On ne peut cependant nier que le nombre d'abonnements a suivi son cours normal suite à la « tournée des Jardins », c'est-à-dire ni de hausse, ni de baisse significative.

Le frein ici est que la décision d'adhérer et de le faire revient à la personne. Les Jardins ne peuvent remplacer les potentiels adhérents dans leur acte de consommation.

Dans tous les cas, la « tournée » est un acte de **création de lien** et de **sensibilisation**. En plus de fidéliser, cela permet **de renforcer l'effet de bouche à oreille** qui fait connaître les Jardins.

Quelles possibilités d'objectifs ?

- **Maintenir un lien réel régulier** avec les adhérents et les référents des points de dépôt, par des événements, des rencontres, mais aussi dans les échanges quotidiens en mettant en valeur l'aspect consommation ou partenariat.
- En termes de communication, le message principal peut être centré explicitement sur l'insertion par l'activité économique. Cela revient à dire ou écrire aux adhérents et aux potentiels adhérents que leur geste *est* un acte de *soutien*, de *consommation*, dans la même idée que la partie « un panier pour l'emploi » du dépliant pour les paniers. L'utilisation systématique de termes marquants qui montrent l'engagement est primordial. À partir de là, développer des outils de communication fixes comme le projet de « kit adhérent » (document livret qui rassemble toutes les informations sur le fonctionnement d'un abonnement et sur les remarques ou questions que peuvent se poser les adhérents).
- **Mobiliser et impliquer** les adhérents et les référents des points de dépôt mais aussi les salariés des Jardins, afin que tous ait conscience que l'association existe aussi grâce aux autres : recentrer l'insertion comme valeur principale mais aussi la consommation comme soutien.
- Communiquer plus sur les Jardins pour augmenter le nombre d'adhésions, y dédier un projet/une action à part. C'est une tâche souvent attribuée aux volontaires en service civique.

Trois propositions d'adhérents et de référents des points de dépôt ont aussi retenu notre attention, non pas dans l'idée de les mettre en place mais parce qu'elles concernent les valeurs et l'avenir des Jardins :

- S'intéresser à la restauration scolaire, pour proposer des produits bio aux élèves et valoriser l'insertion et le bio dès le plus jeune âge ;
- Utiliser les cairns, monnaie locale et solidaire, car plus de structures et de commerçants l'utiliseront plus il sera possible d'échanger avec ;
- S'informer sur le projet de restauration de l'Orangerie, à proximité de la MNEI, si l'on souhaite déplacer le point de dépôt à cause du manque de place.

Suite à ce projet animation des lieux de dépôt, un questionnaire de satisfaction a été distribué au réseau d'adhérents pour compléter d'une part les retours faits lors de ce projet, et d'autre part pour mieux connaître le profil des adhérents et leur rapport à l'insertion et au bio

Annexes

Annexe 1 : tableau détaillé des retours de « l'arbre des possibles », dans l'ordre des dates d'intervention

Ce qui revient souvent :

- Mauvaise conservation des fruits
- Trop de cardons cette année
- La qualité et la diversité des paniers s'est améliorée depuis deux ans
- Refaire la location des sapins de Noël
- Rien à signaler, on apprécie et on continue d'adhérer

Ce que j'apprécie	Critiques	Envies
Recettes sympas sur les légumes qu'on connaît moins. Nous avons un petit panier à 4 qui nous va bien.	Éplucher...	Prendre les fruits.
Les légumes d'hiver c'est bon, radis noirs, topinambours.	Les salades amères ne sont pas appréciées par mes enfants.	De la viande.
Diversité des légumes. J'aime bien les recettes, je les garde.	Les sacs plastiques pour les fruits de la ferme du May.	Que vos légumes soient choisis pour la restauration scolaire.
Aspect bio, insertion et local. Les conserves.	Soupe et coulis, quelle bonne idée !	Pourra-t-on régler nos paniers aux Jardins de la Solidarité par le biais des Cairns (monnaie locale et solidaire) ?
Mon compost donne des légumes, des courges bizarres et des tomates qui poussent toutes seules.	Depuis 2 ans, la qualité et surtout la variété du panier sont très appréciées.	Plus de variétés de choux : Bruxelles ? Romanesco ? Fleur ?
Les pots cuisinés.	Plus de conseils pour la conservation des légumes (combien de temps se gardent-ils, congélation, soupes).	Plus de variétés d'oignons : Rouges ? Échalotes ? Échalotes grises ?
Diversité des paniers, on le remarque vraiment.	Quantité de pomme de terre pas assez importante.	Des endives, des épinards, de la rhubarbe.
J'adore découvrir les choses nouvelles mais pas que ça... C'est bien de mettre la recette avec dans ce cas.	Quantité d'oignons trop importante.	Informez plus sur le système des paniers de secours.
J'apprécie de manger de bons légumes frais préparés par des gens soigneux et attentifs. J'apprécie la dimension sociale et solidaire.	Les haricots sont ramassés trop tard	Les sapins de Noël
La démarche solidaire appuyée sur le l'AB locale.	Tomates dures	De la verveine dans les paniers
Permettre à des personnes en insertion de travailler	Panais cette année inférieure en qualité.	Projet de restauration à l'orangerie : peut-être un futur point de dépôt à la place de la MNEI ?

On est derrière vous on vous soutient !	Les recettes parfois trop exotiques.	Les paniers placés à la MNEI dans la salle à manger : à revoir car cela dérange
La livraison c'est génial	Les cardons...	Plus de choux !
Le report des paniers	Les cardons n'étaient pas assez blanchis	Visite (groupée ?) des Jardins
Les légumes sont très bons, ça ne me dérange pas qu'il y ait de la terre	C'est parfois répétitif d'une semaine à l'autre pour le petit panier, par exemple deux fois des navets alors que le grand panier a un chou	Préciser la variété de patates pour savoir comment les préparer
Plus diversifié que d'autres paniers	Les fruits : kiwis + pommes dans un sac fermé = kiwis trop mûrs si pas récupérés le jour même	De la verveine dans les paniers ?
Cela m'évite de faire le marché et de ne pas savoir quoi choisir.	Parfois un peu trop d'oignons dans les petits paniers.	
La qualité des légumes s'est améliorée.	La composition du panier arrive un peu tard pour les paniers du mardi	
La cause solidaire et environnementale (et ne pas satisfaire les grands magasins).	Les fruits : kiwis trop mûrs	
Les carottes et le mix salade	Trop de cardons et de topinambours	
La qualité des paniers est convaincante	1 kg de radis noir c'est beaucoup surtout quand il revient plusieurs fois	
Tout se passe bien, aucun reproche ! x3	Variétés de pommes de terre seulement sucrées	
	Quantité grand panier trop juste pour 4 personnes	
	Les fruits ne sont pas jolis	
	Parfois trop d'un légume : oignons, blettes, navets.	

Annexe 2 : évolution du nombre de paniers (petit + grand) distribué par semaine

Mois	Semaine	Mardi + mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
Février	6	85 + 32	66 + 28	21 + 19	172 + 79 = 251
	7	84 + 31	62 + 25	19 + 17	165 + 73 = 238
Vacances scolaires	8	76 + 27	65 + 28	19 + 18	160 + 73 = 233
	9	79 + 31	60 + 28	19 + 18	158 + 77 = 235
Mars	10	80 + 36	68 + 29	21 + 16	169 + 81 = 250
	11	84 + 32	64 + 26	21 + 15	169 + 73 = 242
	12	86 + 30	66 + 28	22 + 14	174 + 72 = 246
	13	80 + 31	64 + 29	21 + 12	165 + 72 = 237
Avril	14	89 + 32	70 + 26	24 + 14	183 + 72 = 255
	15	91 + 31	62 + 25	21 + 14	174 + 70 = 244
Vacances scolaires	16	87 + 31	62 + 29	21 + 13	170 + 73 = 243
	17	Pause printanière			
Mai	18	Pause printanière			
	19	86 + 34	62 + 28	23 + 15	171 + 77 = 248
	20	85 + 30	77 + 30	23 + 13	185 + 73 = 258
	21	97 + 42	69 + 23	26 + 12	192 + 77 = 269
	22	97 + 43	68 + 27	18 + 9	183 + 79 = 262