

Analyse de la valeur pour l'association EPI

Cécile Asselin
Jodie Castagné
Lison Défossé
Alice Lambert-Quénaon
Garance Vanier

DI05
A19

1

Avez-vous une idée du pourcentage d'étudiants vivant sous le seuil de pauvreté en France ?

Combien de personnes dans le besoin à l'UTC ?



1 étudiant sur 5 vit sous le seuil de pauvreté en France



notre hypothèse : **1 sur 20** à l'UTC



au moins **175 étudiants** rencontrent des difficultés financières pour se nourrir



2

Pour remettre en contexte notre analyse sur l'association EPI nous avons sélectionné quelques chiffres.

Tout d'abord il faut savoir qu'en France 1 étudiant sur 5 vit sous le seuil de pauvreté et est donc confronté à des difficultés pour se nourrir convenablement, c'est-à-dire à pouvoir manger 3 repas par jour.

Nous avons ensuite cherché à déterminer le nombre d'étudiants potentiellement dans cette situation à l'UTC. Nous avons élargi le pourcentage français car la population de l'UTC est une population relativement favorisée par rapport à l'ensemble de la France.

Nous avons donc choisi l'hypothèse qu'un étudiant sur 20 à l'UTC vit sous le seuil de pauvreté. Enfin nous avons conclu que au moins 125 étudiants de l'UTC rencontrent des difficultés financières pour se nourrir chaque semestre, en prenant l'hypothèse qu'il y a environ 3500 étudiants sur place à l'UTC chaque semestre (les étudiants non comptés sont ceux à l'étranger ou en stage).

Or sur les derniers semestres il y avait en moyenne 50 bénéficiaires à Épi, dont une majorité d'étrangers.

Présentation d'

- épicerie solidaire
- gérée **par** des étudiants **pour** des étudiants
- système de **cotisation**

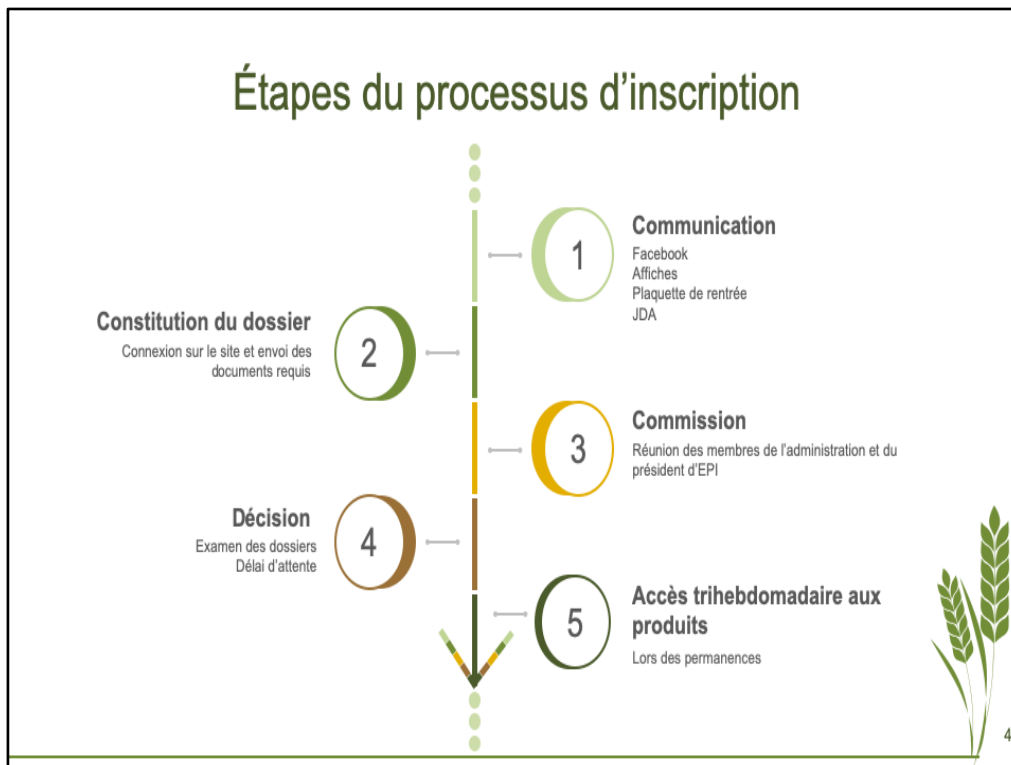


3

EPI, l'épicerie solidaire de l'UTC a été créée en 2011 sous forme d'association étudiante.

Elle permet d'aider des étudiants à acheter des produits auxquels ils n'ont pas forcément accès sans EPI et surtout de manger varié et à leur faim.

Une fois la cotisation payée au début du semestre, les étudiants viennent librement chercher des produits lors des permanences 3 soirs par semaine (lundi, mardi et jeudi).



Le processus Epi est constitué de différentes étapes, qui se répètent de manière obligatoire tous les ans voir tous les 6 mois pour certains bénéficiaires.

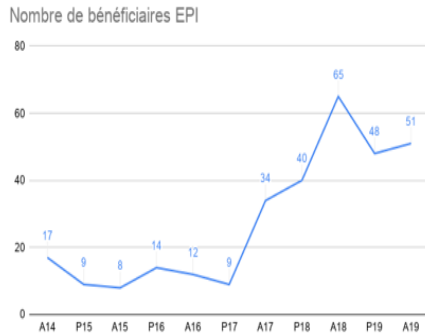
Tout d'abord, au début du semestre, Epi lance une campagne de communication afin d'informer les potentiels bénéficiaires de son existence. L'association utilise principalement les réseaux sociaux mais a aussi sa place dans la plaquette de présentation envoyée à tous les étudiants.

La deuxième phase du processus est la constitution du dossier pour les étudiants qui pensent pouvoir accéder aux services de l'épicerie. Cette inscription se fait numériquement, sur le site de l'association. Afin de décider qui seront les bénéficiaires du semestre, la commission, constituée du président d'Epi et de membres de l'association, étudie chaque dossier et décide de retenir ou non l'étudiant pour le semestre. Les étudiants acceptés ont ensuite accès trois fois par semaine au local où ils pourront se fournir de denrées alimentaires, en échange d'une participation de 20€ par semestre.

Notre mission

EPI : un projet **ambitieux** !

... mais qui ne parvient pas à venir en aide aux 125 étudiants qui ont besoin de manger convenablement



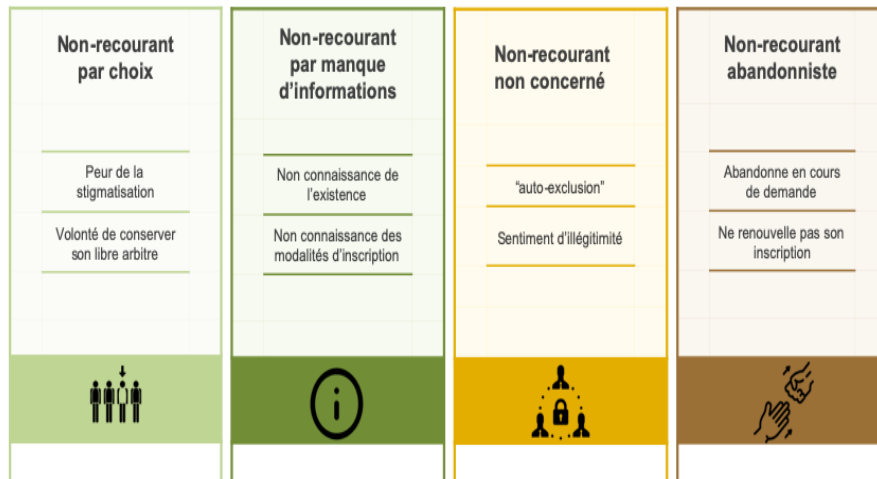
🎯 **nécessité de réduire le nombre de non-recourants**



5

EPI est un projet ambitieux mené par des étudiants de l'UTC qui vient en aide à d'autres étudiants de l'UTC qui en ont besoin. Il semble bien fonctionner puisque le nombre de bénéficiaires ne cesse d'augmenter ces dernières années puisque de 2014 à 2019, elle est passée d'une quinzaine de bénéficiaires à plus de 50. EPI est en capacité de recevoir plus d'étudiants, elle en a les moyens, et pourtant on est encore loin du chiffre que nous avons estimé qui est de 125 étudiants éligibles. On a une structure, on a une demande : pourtant, les deux ne se rencontrent pas. Notre mission a été d'identifier les pertes de valeurs du fonctionnement d'EPI afin de réduire le nombre de non-recourants éligibles. Nous nous sommes appuyées sur un sondage que nous avons réalisé auprès des bénéficiaires de ce semestre et sur les penseurs du non-recours en sciences sociales.

Les différents types de non-recourants



6

Afin de comprendre l'écart existant entre les 50 bénéficiaires actuels et les 125 personnes hypothétiquement éligibles, nous nous sommes inspirés des travaux des penseurs du non-recours tel que Philippe Warin, directeur de recherche au CNRS et membre de l'observatoire des non-recours aux droits et services. Ce dernier a identifié quatre grands types de non-recourants.

Il y a tout d'abord le non-recourant par choix : il choisit de ne pas bénéficier du service par peur d'être stigmatisé ou simplement pour conserver son libre arbitre. Le non-recourant par manque d'information est une personne qui n'a pas eu connaissance de l'existence de l'aide ou qui ne connaît pas les modalités d'inscription.

Le non-recourant non concerné, quant à lui, se sent illégitime et se met donc en retrait.

Finalement, le non-recourant abandonniste commence son inscription mais ne l'aboutit pas ou choisit de ne pas la renouveler, par déception ou par découragement.

Nous allons donc nous appuyer sur ces 4 types de non-recourants pour identifier les déficits de valeur au sein de l'association Epi.

Non-recourant par choix, quels déficits associés ?



Déficits de valeur

- libre arbitre
- mots employés dans la communication potentiellement stigmatisants

ex : "épicerie solidaire **réservée** aux étudiants en situation de **précarité**"

- complexité pour définir une identité : aide sociale ? association ? ➔ tension



7

Les non-recourants par choix peuvent vouloir conserver leur libre arbitre (c-à-d qu'ils choisissent de ne pas recourir à EPI pour se nourrir), Epi n'a pas de rôle à jouer dans ce cas. On ne peut donc pas identifier de déficit de valeur à ce niveau là.

En revanche, la peur de la stigmatisation est un déficit de valeur à pallier : on constate que les mots employés dans la communication peuvent être stigmatisants. (Exemple de la présentation d'EPI sur le portail des associations de l'UTC : "épicerie solidaire réservée aux étudiants en situation de précarité". Les termes "réservé" et "précarité" sont forts).

Épi a donc son rôle à jouer au niveau de la communication et dans le choix des termes qu'elle utilise.

Ensuite la stigmatisation peut venir de l'identité : si on définit EPI comme une aide sociale alors ça peut être stigmatisant ; mais d'un autre côté est-ce acceptable de la considérer comme une association lambda parmi la multitude d'associations UTcéennes ? On identifie une tension à ce niveau là.

Une tension apparaît

Besoin qu'EPI reste un service à destination de personnes qui ont des difficultés particulières à se nourrir, se fournir en produits du quotidien, etc.



Envie que tout le monde connaisse EPI et que ce soit vu plus globalement comme un dispositif de solidarité qui concerne et peut intéresser tous les étudiants de l'UTC

➔ Travail de **redéfinition de l'identité** : objectif d'identité à atteindre



8

Cette tension reflète 2 exigences auxquelles EPI doit répondre.

D'une part le besoin qu'EPI reste un service à destination de personnes qui ont des difficultés particulières pour se nourrir, se fournir en produits du quotidien, etc. D'autre part l'envie que tout le monde connaisse EPI et que ce soit vu plus globalement comme un dispositif de solidarité qui concerne et peut intéresser tous les étudiants de l'UTC.

On sent bien qu'il va falloir trouver une voie d'équilibre entre les 2.

Cela passe par un travail de redéfinition de l'identité d'EPI en jouant sur l'ambivalence entre association et aide sociale.

En partant de l'identité floue actuelle, notre but est de définir une nouvelle identité qui serait un objectif à atteindre pour EPI.

Non-recourant par manque d'informations, quels déficits associés ?



Déficits de valeur

- manque de visibilité de l'association dû aux types de médias utilisés
- phases de communication inadaptées
- procédure en français
- ambiguïté dans la distinction entre membres et bénéficiaires



Certains étudiants ne connaissent pas l'existence même de l'association. Cela est principalement dû à des déficits de valeur au niveau de la stratégie de communication de l'association. En effet, Epi est présent sur les réseaux sociaux tels que Facebook, mais leurs publications se perdent facilement dans la masse créée par tous les autres posts des étudiants.

Afin de voir ces posts sur ce type de média, les nouveaux doivent être inscrit à l'UTC et avoir eu connaissance du groupe de l'UTC, cela oblige l'association à commencer sa communication assez tardivement. De plus, Epi essaie surtout de se faire connaître lors des période d'inscription et ne sont pas très présents sur les réseaux en dehors de ces périodes.

Certains étudiants ne s'inscrivent pas car n'arrivent pas à connaître les modalités d'inscription. Cela peut-être dû au fait que l'inscription numérique se fait en Français, or comme nous l'avons vu, la majorité des bénéficiaires sont des étudiants étrangers. Finalement, l'association peine à faire comprendre la distinction entre être membre ou bénéficiaire, notamment dans les posts qui ne concernent qu'un des deux.

Type de média utilisé : Epi passe principalement par Fb pour ses campagnes de communication -> les publications se perdent dans le flux

Non-recourant non concernés, quels déficits associés ?



Déficits de valeur

- processus sélectif (dossier et commission)
ex : demande du relevé de compte en banque
- image d'EPI "exclusive" : qui sont vraiment les bénéficiaires concernés ?




10

Le sentiment d'illégitimité qui incite l'étudiant à ne pas bénéficier d'une aide peut être accentué par certaines actions. Au sein d'Epi par exemple, l'existence même d'un processus sélectif (dossier très complet et commission) peut amener l'étudiant à se sentir illégitime. En effet, il est facile de penser qu'il existe des personnes en plus grande difficulté que soi, et le fait que l'association vérifie la situation de chacun peut accentuer ce sentiment, et donc être source de non-recours. De plus, certains documents demandés comme le relevé de compte en banque sont très intrusifs, ils peuvent donner la sensation aux étudiants concernés de devoir se "justifier" de leur situation, ce qui encourage une fois de plus le sentiment d'illégitimité.

Finalement, le public vers qui se tourne l'association est compliqué à définir. En effet, dire que l'association est "réservée aux personnes en situation de précarité" peut laisser penser qu'Epi se tourne vers une catégorie unique de bénéficiaires alors même que la notion de "précarité" est subjective. Les étudiants ont donc tendance à se mettre en dehors de cette définition, trop restrictive pour laisser la possibilité de s'inclure réellement dedans.

Non-recourant abandonnistes, quels déficits associés ?

Non-recourant abandonniste
Abandonne en cours de demande
Ne renouvelle pas son inscription


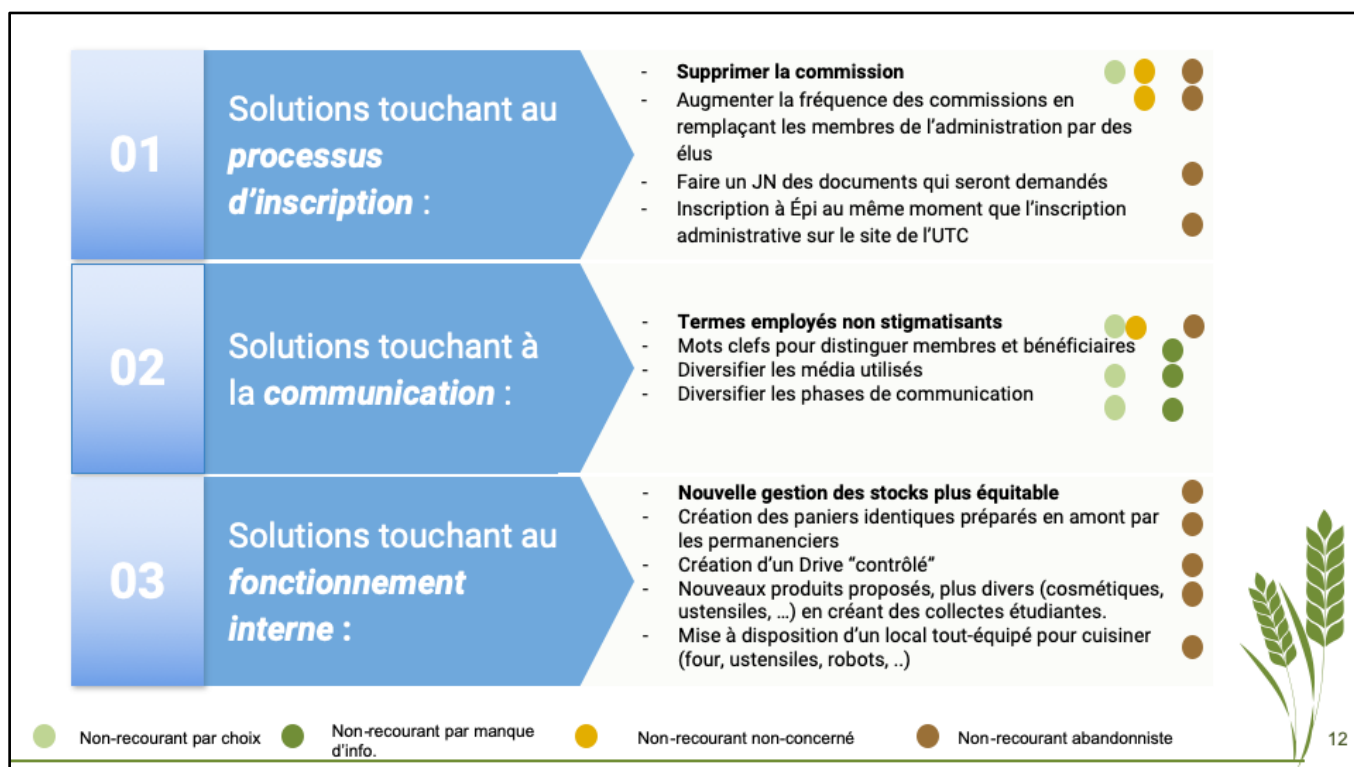
Déficits de valeur

- processus d'inscription dissuasif
ex : lettre de motivation
- réapprovisionnement unique le lundi et choix de produits limité



11

Le dernier type de non-recourant est le non-recourant abandonniste. Il s'agit des étudiants qui abandonnent en cours de route le processus d'inscription ou les étudiants qui ont bénéficié d'EPI durant un semestre et qui n'ont pas renouvelé leur inscription. Les déficits de valeurs que nous avons identifiés sont dûs tout d'abord au processus d'inscription qui selon nos sondés est long, dissuasif et intrusif. Il leur est par exemple demandé, en plus du relevé bancaire, de rédiger une lettre de motivation. Il y a également une deadline à respecter. Une autre source de déficit de valeurs est lié au au fonctionnement interne de l'association. Le réapprovisionnement unique le lundi a pour conséquence une mauvaise répartition des produits entre les bénéficiaires. En effet, ceux qui viennent le lundi sont avantagés par rapport à ceux qui ne peuvent venir aux permanences qu'en fin de semaine. D'autre part, le choix des produits est limité à la fois quantitativement et qualitativement puisque c'est la Banque Alimentaire qui fournit les produits à EPI.




De tous ces déficits de valeurs, nous avons déduit des pistes de créations de valeurs regroupées en 3 points. Le code couleur indique sur quels types de non-recours la solution a un impact.

On peut obtenir une création de valeur en revoyant le processus d'inscription. Par exemple, on peut augmenter la fréquence des commissions ou encore supprimer la commission. Nous avons pensé à des solutions touchant à la communication d'EPI avec par exemple un emploi de termes non-stigmatisants pour désigner les bénéficiaires ainsi que de diversifier les médias utilisés. Enfin, nous avons pensé à des améliorations au niveau du fonctionnement interne de l'association avec une nouvelle gestion des stocks plus équitable ou la création d'un drive contrôlé.

Les solutions en gras sont celles qui représentent selon nous la création de valeur la plus importante.


Solutions liées au processus d'inscription	Avantages +	Inconvénients -
Supprimer la commission	Facilite l'inscription On valorise la confiance → réduit la stigmatisation Moins de sentiment d'illégitimité	On ne peut s'assurer de la bonne foi de tout le monde
Augmenter la fréquence grâce aux élus	moins de dead-lines	Risque de perte de légitimité
JN des documents	facilite l'inscription, documents moins intrusifs	Trouver les bons documents
Inscription en parallèle de l'inscription administrative	facilite l'inscription	Requiert l'accord de l'administration



L'idée de supprimer complètement la commission nous est venue d'échanges avec un membre d'une épicerie solidaire de Normandie. Nous n'avons pas été aussi loin dans la remise en cause de l'association car le processus pour bénéficier d'EPI s'était toujours fait avec une commission et cela depuis le début (il est parfois difficile de remettre en cause un processus existant depuis longtemps voire depuis toujours). Cette solution encouragerait certainement plus d'étudiant à venir s'inscrire à EPI et notamment ceux initialement freinés par le dossier d'inscription à constituer et le passage par une commission.


Finalement, cette solution permettrait de faciliter l'inscription mais exposerait l'épicerie à un nouveau problème : la fraude. En admettant qu'il y ait peut-être une poignée de profiteurs cela permettrait à l'épicerie solidaire d'avoir un plus gros impact en faisant bénéficier un plus grand nombre d'étudiant dans le besoin. Et comme le dit Philippe Warin : "le non-recours aux prestations sociales est bien supérieur à la fraude".

Solutions liées à la communication	Avantages +	Inconvénients -
Termes non-stigmatisants	Communication claire et efficace, moins de stigmatisation	Retravailler la communication et mobiliser quelqu'un pour la relecture des posts.
Mots clefs pour éviter la confusion membre/bénéficiaires	Communication claire et efficace	Retravailler la communication et mobiliser quelqu'un pour la relecture des posts.
Diversifier les médias utilisés et les phases de communication	Permet de toucher davantage de personnes	Demande plus de temps au responsable communication de l'association, la présence de permanenciers à la JPO, ...



Cette solution vise à améliorer la façon de communiquer d'EPI afin qu'aucune personne ne se sente stigmatisée par la communication de l'association. Et finalement que chacun se sente impliqué que ce soit pour aider ou être aidé. Il s'agirait notamment de retravailler le vocabulaire employé dans la communication actuelle (ne plus utiliser "étudiant précaire" par exemple) afin de limiter le nombre de non-recourant par choix.

Solutions liées au fonctionnement interne	Avantages +	Inconvénients -
Gestion des stocks	Partage plus équitable, pas de déséquilibre dans les permanences	Demande du temps et un changement d'organisation
Création de paniers	Partage plus équitable	Les bénéficiaires n'ont plus le choix, demande du matériel et de l'organisation
Création d'un drive contrôlé	Partage plus équitable	Demande la création d'un logiciel qui régule les stocks
Diversification des produits via des collectes étudiantes	Augmenter la variété de produits, satisfaction des bénéficiaires	Demande l'aide des étudiants, qui n'est pas une source 100% fiable et régulière
Mise à disposition d'un local tout équipé	Les étudiants n'ont plus à se limiter car ils ne pourront pas cuisiner tel produit	Demande un certain financement et de trouver un local



Cette solution permettrait une répartition plus équitable des produits parmi les bénéficiaires et ne profiterait pas seulement aux bénéficiaires qui sont disponible le lundi. Un système de Drive contrôlé pourrait nous permettre d'appliquer cette solution, mais pour cela il serait nécessaire que l'application Drive d'EPI (actuellement en développement) soit opérationnelle.

Une meilleure répartition des stocks sur l'ensemble des permanences demande du temps, de changer l'organisation en place voire de stocker ailleurs que dans le local.

Conclusion



Un projet **parlant et stimulant**



Un impact **concret** : suppression de la commission pour le prochain semestre (phase d'essai)



16

Que retenons nous de ce projet ?

Ce fut très parlant et stimulant de travailler sur une association de l'UTC, et directement avec les président et vice-président d'EPI qui nous ont beaucoup aidé.

Ce projet est très concret et nous a déjà permis de rentrer dans la phase d'application : le jeudi 19 décembre nous nous sommes entretenues avec l'administration de l'UTC pour leur proposer nos pistes de solution. Notre proposition de supprimer la commission a été acceptée et sera expérimentée dès le semestre prochain. Il sera aussi proposé de s'informer sur EPI, et d'y adhérer dès l'inscription administrative à l'UTC (en ligne).

Cette solution peut être un compromis sur l'identité d'EPI : c'est une association (tous les étudiants vont pouvoir s'intéresser à EPI au moment de l'inscription administrative, et ils vont pouvoir se demander s'ils peuvent être bénéficiaire, ou pourquoi pas membre) mais on affirme aussi que c'est une aide sociale et solidaire (basée sur la confiance à l'image des restos du coeur qui ne demandent pas systématiquement de justificatifs de revenus).