

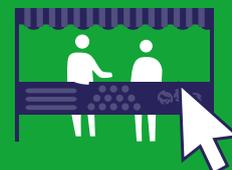


Communes rurales, montez votre panier de proximité !

VOICI UN MODE D'EMPLOI*

Un outil de mise en relation entre producteur·rice·s, commerçant·e·s et consommateur·rice·s.

Les commerçant·e·s et producteur·rice·s locaux·ales mettent leur production en ligne sur l'outil, les consommateur·rice·s passent commande (en ligne ou par téléphone) et récupèrent leur panier chez le·la commerçant·e qui devient un point relais lors des distributions programmées.



Vraiment
Vraiment

Design d'intérêt général

*Ce mode d'emploi a été élaboré à partir d'une expérimentation lancée en avril 2020 sur la commune de Lormes, village de 1288 habitant·e·s dans la Nièvre.

La nécessité d'aider les soignant·e·s de l'hôpital et de l'EHPAD de Lormes à faire leurs courses en pleine épidémie de Covid-19 a été le point de départ de ce projet, qui dépasse finalement largement ce seul cadre.



Communes rurales, lancez
votre panier de proximité !

LE MODE D'EMPLOI

Pour quoi faire ?

Indispensable en période de confinement,
utile pour la suite

page 3

Comment faire ?

Trouver les bonnes personnes

page 4 et 5

Concevoir l'offre du panier

page 6

Créer l'offre sur www.cagette.net

page 7

Penser l'offre hors canaux numériques
et lancer le service

page 8

Et après le confinement ?

page 9

[Cliquez ici pour accéder aux exemples des outils utiles](#)

Vraiment
Vraiment

Design d'intérêt général



Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Pour quoi faire ?

Indispensable

en période de confinement, utile pour la suite

Le confinement crée des situations complexes en matière d'alimentation - tant du côté de l'offre (producteur·rice·s et commerçant·e·s sont à la peine) que de la demande (les personnes les plus fragiles ont du mal à s'approvisionner).

La mise en place d'un « panier de proximité » permet de :

Faciliter la vie de celles et ceux qui prennent soin de nous.

Les soignant·e·s ont une charge mentale importante et des journées lourdes dans un contexte de crise sanitaire, ce qui réduit de fait le temps à consacrer aux courses.

Permettre aux personnes isolées de se faire livrer leurs courses à domicile.

Les personnes "à risque" ne peuvent sortir de leur domicile pendant le confinement, ce qui complique leur approvisionnement en produits de première nécessité.

Permettre aux producteur·rice·s et commerçant·e·s de vendre sans intermédiaire tout en réduisant les contacts physiques.

La fermeture des points de vente et des marchés ainsi que le manque d'affluence pèsent sur la santé économique des acteurs qui font l'économie locale.

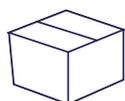
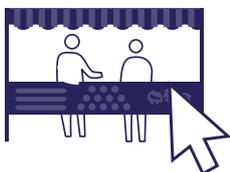
Réduire les déplacements tout en consommant local et durable.

La consommation locale sous-entend souvent plusieurs points de vente là où le supermarché rassemble l'intégralité des produits dans un seul.

Soutenir l'économie locale et défendre votre autonomie alimentaire.

Les circuits courts ont besoin de se réinventer et de faire équipe avec les politiques locales pour réussir à concurrencer les services offerts par la grande distribution.

Au-delà de la période de confinement, il s'agit d'un outil central pour la résilience du territoire, la mise en place de circuits courts et la transition agricole locale.





Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Comment faire ?

Trouver les bonnes personnes

Avant toute chose, renseignez-vous pour savoir s'il n'existe pas un groupe cagette dans les communes alentour sur lequel vous pouvez vous greffer et/ou un embryon de projet sur votre territoire qui constituerait une bonne base.

Créez une équipe coordinatrice (un binôme à minima) en identifiant un·e (idéalement deux) interlocuteur·rice à la mairie et un·e producteur·rice ou commerçant·e qui pourrait être coordinateur·rice du réseau. Il faut compter plus ou moins 7 jours pour mettre le service en route.

Référent·e mairie :

Comment bien le·la choisir ?

- le·la chargé·e de communication digitale si possible (plus facile pour gérer les enjeux de communication) ;
- à l'aise avec les outils numériques (absolument) et en lien direct avec l'élu·e (pour plus de réactivité dans la prise de décision).

Iel s'engage à :

- communiquer largement sur l'opération auprès des habitant·e·s ;
- rester disponible pour accompagner l'initiative notamment sur la phase de lancement (faire relais avec l'élu·e et les instances décisionnelles) ;
- construire la brique livraison pour les personnes du territoire qui ne sont pas mobiles (les plus fragiles dans cette période de confinement) ;
- faire le lien avec les communes alentour si le panier est intercommunal.

Coordinateur·rice du panier :

Comment bien le·la choisir ?

- convaincu·e par l'initiative et prêt·e à expérimenter ;
- à l'aise avec le numérique (c'est très important) ;
- capable de mobiliser rapidement et de fédérer.

Iel s'engage à :

- contrôler l'ensemble de la chaîne de valeur (le temps nécessaire pour cela n'est pas à négliger, surtout au début pour bien huiler les rouages) : réceptionner les produits / réaliser les paniers (avec l'aide de bénévoles si besoin) / encaisser les paiements puis redistribuer les recettes à chaque producteur·rice / distribuer les paniers ;
- être l'interlocuteur·rice privilégié·e des producteur·rice·s et commerçant·e·s intéressé·e·s pour rejoindre l'initiative ;
- se montrer disponible les premières semaines pour régler les problèmes et améliorer le service sur la base des premiers retours usagers.



Idéalement = celui ou celle qui met à disposition son point de vente physique pour être point relais du « panier de proximité » (si possible, un point de vente resté ouvert pendant le confinement et en centre-ville pour créer une dynamique utile aux autres commerces).



Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Comment faire ?

Trouver les bonnes personnes (suite)



Voici les bonnes questions à se poser pour vous répartir les rôles efficacement au sein de l'équipe coordinatrice (ça peut vous prendre très longtemps si vous ne vous les posez pas dès le début) :

- Qui a le plus de légitimité / de pouvoir de conviction auprès des producteur-riche-s / commerçant-e-s ? (répartir la liste en fonction de qui connaît le mieux qui)
- Qui est le-la plus à l'aise avec l'outil numérique / a le plus de temps pour se former à son utilisation ?
- Qui est le-la plus disponible et le plus légitime pour prendre les commandes par téléphone / les demandes de livraison des personnes dans le besoin (questions de confidentialité et de confiance) ?



Voici les rôles que nous vous conseillons de vous répartir :

Le rôle de prospecteur-riche :

- prendre contact avec les producteur-riche-s / les accompagner jusqu'à que leur catalogue soit en ligne.

Le rôle de standardiste :

- réceptionner et enregistrer les commandes téléphoniques sur la plateforme ainsi que les demandes de livraison ;
- faire le lien avec le-la chef-fe des livreur-se-s pour organiser les commandes en livraison.

Idéalement, ce rôle est communal puisque cela permettra d'identifier les personnes dans le besoin et/ou de proposer le service à des personnes déjà identifiées comme telles. Veillez à proposer une ligne qui est assez disponible (de préférence pas le standard, ce qui permettra de tomber directement sur la bonne personne) et donnez des plages horaires pour que le-la « standardiste » ne soit pas dérangé à longueur de journée.

Le rôle de chef-fe des livreur-se-s :

- mobiliser une réserve de livreur-se sur la commune et alentour ;
- pour chaque commande en livraison, trouver un- livreur-se dédié-e (voisin-e, agent-e municipal-e, bénévole ?).

Le rôle de bricoleur-se :

- se former à l'outil cagette.net sur <https://wiki.cagette.net/admin:index> (on vous a un peu mâché le boulot, on y revient en dessous) pour ensuite former les autres membres de l'équipe coordinatrice ;
- accompagner les producteur-riche-s et commerçant-e-s dans la définition du meilleur mode de tarification et la mise en ligne de leur catalogue ;
- paramétrer l'offre et ses modalités sur l'outil cagette et les faire évoluer au besoin ;
- créer les fiches producteurs / créer les catalogues / répartir les droits d'administration / si besoin proposer une assistance pour remplir les catalogues (manque de temps des producteurs et/ou pas à l'aise avec le numérique).



Avant de vous lancer dans la conception de l'offre, créer une adresse mail gmail dont les codes seront partagés par les membres de l'équipe coordinatrice.

Cela est utile pour :

- regrouper tous vos échanges en tant que coordinateur-riche-s ;
- rattacher tous les outils collaboratifs (que nous vous présentons ci-après dans le mode d'emploi) à votre compte Google Drive ([vous pourrez les retrouver ici](#)) ;
- recevoir les retours d'expérience.



Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Comment faire ?

Concevoir l'offre du panier de proximité

Les 2 étapes :

1 Lister l'offre de producteur·rice·s

Sur la base d'une liste de produits de première nécessité, lister les producteur·rice·s et commerçant·e·s en capacité de fournir ces produits sur votre commune et alentour.

Penser en priorité à celles et ceux qui font le marché d'habitude, celles et ceux qui vivent principalement de la vente directe, et celles et ceux qui sont installé·e·s sur la commune et qui maintiennent une activité pendant le confinement.

2 Prendre contact et collecter les informations utiles

Prenez contact individuellement et rapidement (téléphone) avec chacun·e des producteur·rice·s et commerçant·e·s pour leur présenter dans les grandes lignes le projet et collecter les infos utiles à la conception de l'offre.

Idéalement, collecter ces données dans un tableur collaboratif (dans lequel chaque membre de l'équipe coordinatrice peut ajouter des informations au fil de l'eau).



Les bonnes questions à se poser : quelles sont les habitudes locales de consommation ? Le jour de marché ? Le week-end ?

Les produits de première nécessité :

- fruits / légumes ;
- viande ;
- poisson ;
- pain ;
- épicerie sèche ;
- produits d'hygiène.

Ceux qui peuvent être de première nécessité selon les régions :

- fromage ;
- pain ;
- plants de légumes ;
- fleurs.

Pour chacun d'entre eux, connaître :

- les conditions de stockage des produits (réfrigération indispensable ?) ;
- le conditionnement (sous vide ou pas ?) ;
- les jours de livraison possibles sur la commune ;
- le nombre de jours minimum entre la fermeture des commandes et le dépôt en point relais (délai de fabrication ?) ;
- la familiarité avec le numérique (pour qualifier le besoin d'accompagnement) ;
- récupérer un contact mail pour créer leur profil sur cagette.net + créer une boucle de mail producteur·rice·s / commerçant·e·s avec un kit d'infos pour se lancer.



Nos conseils : un exemple du tableur collaboratif « annuaire » que vous pouvez utiliser : ouvrez [ce lien](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gkKztqrNHPE-lAHN0AwwYn1FzvP3A9yAf4MceKX89Ea0/edit#gid=0) ou copiez-collez l'adresse suivante : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gkKztqrNHPE-lAHN0AwwYn1FzvP3A9yAf4MceKX89Ea0/edit#gid=0> (fichier > créer une copie)

Pour le construire vite et bien :

Pour organiser les échanges au sein de l'équipe coordinatrice et du réseau de producteur·rice·s :

- 1 Pour arbitrer collectivement les briques structurantes de l'offre : éviter les allers-retours écrits. Les outils de visioconférence peuvent être très utiles lorsque vous avez besoin de montrer des choses (privilégier les outils qui permettent le partage d'écran).
- 2 Pour échanger avec les producteur·rice·s qui font partie du réseau : échanger par écrit en boucle de mail et non pas en échanges bilatéraux, cela vous évitera de perdre de l'information en cours de route et/ou de répondre plusieurs fois aux mêmes questions.
- 3 Si beaucoup de producteur·rice·s sont demandeur·se·s d'un accompagnement poussé : essayer d'organiser un temps de formation collectif à l'outil afin de ne pas perdre trop de temps à le faire avec chacun.

Pour l'améliorer au fil de l'eau :

- Prévoir un canal pour les retours d'expérience côté consommateur·rice·s et côté producteur·rice·s : vous pouvez utiliser l'adresse mail dédiée dont on peut imaginer que les accès soient partagés à l'échelle de l'équipe coordinatrice ;
- Inviter les producteur·rice·s et commerçant·e·s intéressé·e·s pour rejoindre le réseau à prendre contact avec le·la coordinateur·rice de réseau ;
- Mettre en place des réunions à échéance régulière (*hebdomadaires* ?) pendant les premières semaines avec des producteur·rice·s et des client·e·s volontaires afin de collecter un maximum de retours d'expérience.



Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Comment faire ?

Créer le panier sur www.cagette.net

Vous trouverez normalement, étape par étape, la marche à suivre pour rendre opérationnel votre groupe Cagette ici : <https://wiki.cagette.net/admin:index>

Quelques étapes - conseils pour vous faire gagner du temps :

- 1 Le-la responsable « plateforme » crée le groupe. À chaque fois que vous ajoutez un-e membre, un mail d'invitation pour créer son compte lui est envoyé. Faites-le dans un premier temps pour les membres de l'équipe coordinatrice. (onglet membres > nouveau·lle membre).
- 2 Dès qu'un· producteur·rice/commerçant·e souhaite rejoindre le réseau : créer vous-même sa fiche producteur + son catalogue. Une fois que c'est fait : accorder à chaque producteur·rice le seul droit de gérer son propre catalogue (paramètres > gérer les droits d'admin). **Il faut être rigoureux·se sur cette tâche : sans ce droit, iel ne peut rien faire.**
- 3 Dans paramètres, vérifier que :
 - chaque membre de l'équipe coordinatrice a tous les droits d'administration ;
 - chaque producteur·rice a uniquement le droit de gestion de son propre catalogue.
- 4 Avant d'inviter chaque producteur·rice à remplir son catalogue, il faut l'aider à identifier le meilleur moyen de tarifier ses produits. C'est très important de le faire avant d'ouvrir les commandes, car si la tarification n'est pas bonne, cela nécessite de corriger à la main toutes les commandes déjà passées.

Une fois que chaque producteur·rice est certain·e d'avoir trouvé le meilleur mode de tarification, vous pouvez les inviter à remplir leur catalogue.

Voici un tutoriel vidéo pour le faire : https://wiki.cagette.net/admin:admin_contrats



Notre conseil : Si, en tant que membre de l'équipe coordinatrice, vous avez un compte Facebook : vous avez la possibilité d'intégrer le groupe d'entraide de la communauté cagette, dont les membres sont plutôt très réactif·ve·s : <https://www.facebook.com/groups/EntraideCagette/>



Notre conseil : Faites-en le suivi dans l'outil « annuaire producteurs » (colonnes prévues à cet effet). Un exemple du tableur collaboratif « livraison » que vous pouvez utiliser : ouvrez [ce lien](#) ou copiez-collez l'adresse suivante https://docs.google.com/spreadsheets/d/14gGBfLr-MN_cXnf49LS3xh_HR9JFMM1K0Bv09BnH0n4/edit?usp=sharing (fichier > créer une copie).



Après quelques tâtonnements de notre côté, nos conseils sur les modes de tarification :

- pour les fruits et légumes : tarifiez au kilo et cochez l'option prix variable selon pesée, ce qui permettra aux producteur·rice·s de modifier les commandes avec les poids réels et donc les prix réels ;
- pour les produits « pièce » tarifés au kilo type volaille : pensez à cocher en plus l'option multi-pesées, qui vous permettra, lorsqu'il y a plusieurs pièces commandées, de rectifier le poids réel de chaque pièce. Plus d'infos ici : <https://wiki.cagette.net/admin:venteaukilo>
- pour les produits type fromage, poissons ou vrac : indiquez le prix au 100 gr toujours avec un ajustage selon pesée ;
- attention aux produits que vous savez avoir un rapport particulier poids/prix. Par exemple : un fromage que vous savez particulièrement lourd, n'hésitez pas à le renseigner sur la fiche produit / à adapter le poids standard (par tranche de 200 g au lieu de 100 g) pour qu'il y ait le moins de « mauvaise surprise » possible à la réception de la commande ;
- pour celles et ceux qui auraient déjà un tableur (format Excel) avec leurs références produit : importez vos références et gagnez du temps, la marche à suivre est ici : https://wiki.cagette.net/admin:admin_csvimport



Communes rurales, lancez votre panier de proximité !

Comment faire ?

Penser l'offre

hors canaux numériques et lancer le service

Pour rendre le service le plus inclusif possible :

Penser le canal de commande pour celles et ceux qui n'ont pas accès/n'ont pas d'usage du numérique :

- Proposer un canal de commande hors canaux numériques. Par exemple, le canal téléphonique : le-la client-e appelle « le-la standardiste » qui enregistre sa commande en direct. L'outil implique d'avoir une adresse mail pour créer un compte et ainsi passer commander.



L'outil cagette.net impliquant d'avoir une adresse mail pour créer un compte « membre » et ainsi passer commande, nous n'avons pas trouvé, à ce jour, d'autres subterfuges que d'inscrire l'adresse mail d'un-e proche du-de la client-e ou une adresse mail invalide (ex : abcdefghiezokogkopro@fkoern.com).

Penser le canal de livraison pour les personnes qui ne sont pas mobiles, les plus fragiles :

- Mobiliser une « réserve » de livreur-se-s bénévoles ou agent-e-s municipaux-ales disponibles sur une demi-journée pour livrer ;
- Pour les communes alentour : avoir un-e interlocuteur-riche privilégié-e pour transférer les demandes de livraison ;
- Tenir un « registre » des demandes de livraison pour avoir un suivi de la commande à la réception du paiement en boutique.

Voici un exemple du tableau collaboratif « livraison »

que vous pouvez utiliser : ouvrez [ce lien](#) ou copiez-collez l'adresse suivante https://drive.google.com/open?id=14gGBFLr-MN_cXnf49LS3xh_HR9JFMM1K0Bv09BnH0n4 (fichier > créer une copie).

Avant de lancer le service et donc d'ouvrir les commandes, assurez-vous que les modes de tarification sont opérants en simulant une commande via un compte client.

Lancer le service

Paramétrer les jours distributions et les jours de commande :

- Programmer une distribution ponctuelle par jour de livraison et paramétrer la plage d'ouverture des commandes.



Notre conseil : préférez au départ une plage de commande courte, mais commune à tou-te-s les producteur-riche-s plutôt qu'une plage large avec beaucoup d'exceptions à la règle.
Exemple : si le-la boulanger-e doit fermer les commandes le mardi soir et les autres le mercredi, fermez toutes les commandes le mardi.

Communiquer largement :

- Identifier le ou les canaux communaux les plus efficaces (notamment ceux que vous utilisez pendant le confinement) : Facebook ? Site ? Version imprimée distribuée dans les boîtes aux lettres ?
- Rédiger un mode d'emploi pour accompagner les consommateur-riche-s à découvrir le service. En voici un exemple, vous n'avez plus qu'à l'adapter aux spécificités de votre panier de proximité : ouvrez [ce lien](#) (<https://drive.google.com/open?id=1HWWRgoAiX8PmKIB3i7GLYufqayE6MJN>) (pour pouvoir le modifier en ligne, ouvrez-le avec Google Doc) ;
- Diffuser largement le mode d'emploi sur vos canaux de communication numériques et non numériques, pour toucher tous les publics.



Nos conseils : restez disponibles pour les consommateur-riche-s les premières semaines pour accompagner les premières commandes, régler les bugs inhérents au lancement d'un service...



Communes rurales, lancez
votre panier de proximité !

Comment faire ?

Et après le confinement ?

Il nous semble important de poser les questions d'un modèle post-confinement pérenne. Le contexte a nécessité de faire un certain nombre de choix, qui seront probablement amenés à être rediscutés à la fin du confinement. Alors que le « panier confinement » se devait d'offrir un choix assez large pour permettre à chacun·e d'avoir tout ce dont iel a besoin pour vivre, nous posons l'hypothèse d'un panier plus engagé sur les défis à venir pour la suite.

Une liste (non exhaustive) des questions qui nous semblent importantes :

Construire un modèle économique pérenne

- Comment rendre accessible une offre au plus grand nombre ?
- Quelle proposition de valeur pour le-la consommateur·rice ? Du local ? De l'agriculture biologique ? Un choix large ?
- Quelle proposition de valeur pour le-la producteur·rice ? Monopole sur sa catégorie de produits ou ouverture à la concurrence ?
- Le-la coordinateur·rice du réseau doit-iel être rémunéré·e pour le temps consacré aux missions de coordination ?
- Gérer son propre catalogue est-il une condition sine qua non pour pouvoir vendre ? (ce qui sous-entendrait que les producteur·rice·s n'ayant aucun usage du numérique seraient exclu·e·s de fait) Peut-on penser un modèle de parrainage numérique entre producteur·rice·s ? De formation à la vente directe par le numérique ?
- Comment penser la brique paiement pour éviter les refacturations (qui sont coûteuses en temps et en frais bancaires) ?
- Quels services associés payants / gratuits ? La livraison gratuite des plus fragiles est-elle une mission de service public ?

Construire un modèle de gouvernance

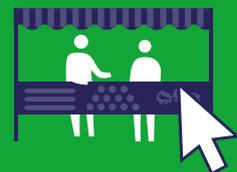
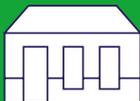
- Le service est-il communal ? Intercommunal ? Privé ? Comment choisir la bonne échelle ?
- Quelles parties prenantes autour de la table ? Consommateur·rice·s ? Producteur·rice·s ? Pouvoirs publics ?
- Quel statut juridique du groupement ? SCOP ? Association ? Groupement d'Intérêt économique ? Société d'Intérêt Collectif Agricole ?
- Quelle place pour les instances publiques à l'avenir ? Quel(s) échelon(s) intégrer dans quelles situations (communal, intercommunal, départemental ?)
- Le-la consommateur·rice peut-iel être également décideur·se ? La politique de gestion du service est-elle participative ?
- Les producteur·rice·s doivent-iels tous être engagé·e·s de la même manière (sous le modèle AMAP) ou peut-on penser des échelles d'engagement moyennant autres contreparties ?
- À quelle échéance se réunit-on ? Comment anime-t-on la communauté ?
- Quelles autres activités de la chaîne de valeur peut-on mutualiser ? L'achat d'équipements ? La formation ?

Penser la transition agricole des territoires

- Comment ce groupement de producteur·rice·s peut-il devenir l'occasion de penser la transition agricole des territoires ruraux ?
- Dans des territoires où les circuits courts sont peu nombreux, voire inexistants, comment peut-on accompagner les agriculteur·rice·s à sortir des circuits longs pour s'orienter vers de la vente directe ?
- Comment transformer cette communauté de consommation en communauté de pratiques pour diagnostiquer, penser et expérimenter des formes d'agriculture et de commerce plus résilientes ?

Nous sommes preneur·se·s des questions que cela vous pose,
de vos réponses ou débuts de réponses, de vos retours d'expériences.
Écrivez-nous à camille.b@vraimentvraiment.com

MERCI !



Vraiment
Vraiment

Design d'intérêt général

www.vraimentvraiment.com
contact@vraimentvraiment.com