

PV Séance Questions - Réponses 24/11/22

2e séance Q&R
+- 30 participant·e·s

Présentation du groupe porteur présent: Pascaline, Lucile, Milèna + membres plus impliqué·e·s: Sandra, Sandrine, Thomas, Annick

- **Présentation Milèna :**

Son CV est [ici](#) :)

- **Questions des membres :**

- *Quelle est l'avancée de l'état de la situation?*

Ça va mieux mais on ne doit pas lâcher nos efforts car on n'est toujours pas à l'équilibre ... Rappel des décisions de juin: 1 licenciement, pub et communication, marge qui passe à 25% sur tout le magasin, et vraiment communiquer aux membres pour faire part de l'urgence de la situation: "on est tou·te·s des colibris": chacun·e doit faire sa part.

3 mois après: on est dans une phase où on y voit plus clair : les retombées des 25% de marge, les paiements dus à Véro, Pascaline qui sort du payroll, etc. Donc le CA (Conseil d'Administration) continue à y croire : octobre a été le meilleur mois depuis l'ouverture il y a 2 ans et demi, et les semaines sont très bonnes maintenant. → Mais ce n'est pas encore une victoire.

Pour l'instant, notre gros point d'attention (Milèna, Lucile et Pascaline), c'est la **marge bénéficiaire**: c'est la vraie marge qu'on dégage, et elle est encore trop basse (elle n'est pas à 20%, plutôt à 17). C'est un gros défi: Pascaline en a des sueurs froides quand elle voit le compte en banque! Donc on surveille étroitement le niveau de nos commandes pour avoir une marge bénéficiaire de 9 000 - 10 000€ à la fin du mois → ainsi: nos 3330€ de frais sont couverts largement, et les 5000€ de salariat.

Aussi: le panier augmente, mais le changement d'habitude est encore fondamental: faire comprendre que Bab'l est un one-stop shopping!!! on peut tout y trouver (sauf de la nourriture pour animaux). Le nombre de membres augmente aussi (merci le bouche à oreille <3)

- *Est-ce que Bab'l est Impacté par les frais de fonctionnement?*

Notre facture a doublé: on est à 400€, on a eu une grosse de régularisation de 1700€ en juillet. Et des responsables à la Bees coop nous ont dit que c'était une mauvaise période pour acheter un frigo... et on ne le veut pas en seconde main, car c'est trop risqué, mais on voudrait le moins énergivore possible en neuf.

- Point souper spaghettis :

Souper spaghettis reporté en mars, il n'a pas lieu le 10/12 (timing trop court...)

Mais 16/12 : apéro de Noël offert par Bab'l

Appel pour le souper spaghettis: est-ce que des gens ont des "choses" chez eux à donner pour la tombola ? Attention, pas des brois...Ou au lieu de faire une tombola, faire un panier avec des produits Bab'l et faire trouver le poids exact aux membres.

- Point sur les efforts:

On essaie de rendre le magasin vraiment agréable pour les membres (expérience client): coin dégustation, déco, photos, etc.
(apprécié par les membres :))

- Point sur les congés / vacances de fin d'année :

Bab'l est ouvert entre Noël et Nouvel an, mais ferme la première semaine de janvier (voir horaires exacts dans la newsletter) : on a envie que Bab'l soit un arrêt shopping pour les courses de Noël! Par contre, le 24 et le 31? on ferme à 15h et non à 17h (comme l'aurait été un samedi lambda).

→ Venez pour vos courses de Noël !

D'ailleurs on a fait une petite gamme de Noël : Foie gras chez un fournisseur namurois, faux-gras, confit d'oignons, aïelles, chips à la truffe, crémant, etc.

- *Est-ce qu'on peut / doit passer commande pour les produits de Fêtes ?*

Pas pour le "sec": faux-gras, confit, aïelles, chips, crémant ...

Mais oui pour le frais: regardez le [bon de commande de la Ferme de la Sauvenière](#) (le prix c'est le prix d'achat Bab'l sans TVA et sans marge ;)) et envoyez un mail à pascaline@babl-market.be

D'ailleurs, pour toute autre commande dans l'année, il existe l'adresse commande@babl-market.be :) (pain, flocons d'avoine, casiers de bières, etc.)

- *Question de Lucile : est-ce que vous trouvez que vous recevez trop de newsletter de la part de Bab'l ?*

Non, c'est ok.

- *On peut faire des shifts le dimanche ?*

Oui, on est ouvert le dimanche depuis mai 2022, et les shifts sont super demandeurs (tout comme le mardi et le vendredi d'ailleurs) ! Voir les tableaux [shifts volants](#) et [shifts réguliers](#).

D'ailleurs en parlant d'horaires et de shift: on veut revoir les horaires du magasin: augmenter le samedi et dimanche, sauf que ce sont des plages horaires parfois compliquées à remplir niveau shifteur·euse·s...

- Point sur les légumes de saison :

Les tomates, ce n'est plus la saison, donc on en commande le strict minimum. D'ailleurs, il y a une charte produit chez Bab'l et vous pouvez, en tant que membre, tout challenger dans le magasin! On voudrait aussi valider la charte pour qu'elle soit accessible à tous et toutes.

- *Suggestion de sonder les membres présent·e·s sur le nouveau système d'affichage des prix fruits et légumes ? Est-ce réellement un gain de temps cet affichage par rapport à l'impression des étiquettes ?*

C'est surtout compliqué pour nous (permanentes magasin: Milèna et Lucile), de changer 2 voire 3 fois par semaine tous les prix, réimprimer toutes les étiquettes, les couper et les placer.

→ Les membres présent·e·s trouvent ça bien (certains·es trouvent ça lisible, d'autres moins) : depuis la séance Q&R, Milèna a essayé un nouveau système : écrire le prix sur la plaque du fruit ou du légume correspondant ;)

- *Pourquoi être allées vers la Ferme du Montaval ? Juste pour comprendre le choix, le changement par rapport à la Ferme des Hirondelles ?*

Contexte de la Ferme des Hirondelles:

Au tout début du projet, le conseil de la Bees coop était de ne pas se compliquer la tâche: aller chez des grossistes et un peu des producteurs, mais y trouver l'équilibre.

Puis Olivier a collaboré avec les Hirondelles, ça a duré 2 ans et qqes. Mais la gestion logistique était compliquée: il fallait des chauffeurs/shifteurs pour aller chercher les fruits et légumes, on n'avait pas toujours ce qu'on avait commandé et c'était trop tard pour se rabattre chez quelqu'un d'autre, c'était vraiment cher et ils n'étaient pas bio, etc. Un jour, il a répondu à Pascaline qu'ils ne voulaient plus collaborer avec Bab'l (exemple: il pensait que nous vendions des carottes Biofresh (grossiste) à un prix plus élevé pour se faire plus de marge.....). Bref: la collaboration était très compliquée.

Donc stop, et maintenant on a dû assez vite trouver qqun d'autre pour ne pas faire que des fruits et légumes via grossistes: via un contact de la Bees, on a contacté la Ferme du Montaval.

Milèna (responsabilité fruits et légumes) : c'est David notre contact à la Ferme du Montaval : le contact passe super bien, ils sont sympas, arrangeants, etc. Ils livrent le

vendredi, donc là on cherche un 2e maraîcher qui livrerait le mardi, ou faire en sorte d'avoir une 2e livraison de Montaval le mardi aussi. J'ai fait un essai de tenir la semaine avec 1 livraison: ce n'est pas possible. Donc période de recherches: et en fait à Bruxelles il y a plein de projets maraîchers mais ils ne sont pas capables de fournir un magasin de façon constante (on a un gros débit de fruits et légumes maintenant), et d'autres ont des projets pédagogiques ou sociaux à côté, etc. Donc c'est difficile à trouver. Et là je suis en train de voir avec Montaval qui pourrait éventuellement livrer une 2e fois.

Et le contact est beaucoup mieux avec David de Montaval, qu'avec François des Hirondelles... En plus, on veut soutenir Montaval: ils ont du mal à finir leurs fins de mois, ils ont de la surproduction, etc.

- *Il y a plusieurs supermarchés coopératifs comme Bab'l à Bruxelles : est-ce que c'est une possibilité de vous mettre ensemble pour avoir une livraison groupée?*

Oui, mais logistiquement c'est compliqué car on n'est pas ouvert H24: on voudrait les livraisons le mardi et vendredi pour couvrir la semaine, ce qui n'arrange pas spécialement les autres... Car si il y a une livraison le mercredi, on a un jour de vente puis un jour de congé, pas l'idéal: pertes. Et c'est impossible de demander à des shifteur·euse·s de faire les taxi comme on faisait avec Hirondelles, maintenant qu'on a un gros volume de vente.

- *Montaval travaille avec un verger c'est ça ?*

Oui, ils sont en collaboration pour les pommes et les poires.

- *Frustration exprimée de la part d'un membre : il a envie de qqch et arrivé en magasin il n'y a pas..*

C'est notre gros challenge de trouver l'équilibre entre l'offre "abondante" pour faire plaisir à tous et toutes les membres, et notre obligation de se recentrer sur l'essentiel, de faire super attention à nos commandes, pour être viable financièrement. On ne peut pas se permettre maintenant d'élargir la gamme à des produits spécifiques qui vont "dormir" dans le stock. Le mot d'ordre pour l'instant c'est de toujours avoir, en quantité suffisante, les essentiels.

P-S: Milèna prend encore ses marques pour les fruits et légumes, Pascaline gère les produits frigo et si ça périmé, c'est des grosses pertes, et Lucile gère le côté épicerie et vrac, qui est la partie du magasin qui immobilise de grosses sommes d'argent "dormantes".

- *Les 2 bières sans alcool au magasin ne sont pas 0,00%, mais du 0,2% ou 0,3% → pas OK pour les personnes qui ne peuvent vraiment pas boire d'alcool. Alors que l'offre est bien maintenant au niveau des bières 0,00%.*

C'est aussi dans l'idée de se recentrer sur la gamme essentielle... Donc on fait "attention" aux suggestions trop spécifiques. Avant de faire rentrer un produit, on doit se demander si une grande partie des membres vont le consommer ou non. Et il y a déjà beaucoup de bières, de boissons, de soda, etc... Pourquoi pas la bière sans alcool, mais elles sont

disponibles chez de gros grossistes industriels comme AB Inbev, et on ne veut pas se fournir chez eux.

- *Est-ce qu'il y aura bientôt une 2e livraison de pain (pour l'instant, que le vendredi) ?*

Milèna (responsabilité pain) : Paintintin, notre boulanger actuel du vendredi, ne sait pas livrer le mardi. Soit on trouve des shifteurs/chauffeurs pour aller chercher le pain le mardi (mais c'est à Beauvechain), soit on cherche un autre boulanger qui livre le mardi.

Depuis la séance Q&R: on a sûrement trouvé une autre boulangerie bruxelloise qui pourrait livrer le mardi!

- *Est-ce qu'on peut passer commande, et comment savoir quels produits sont disponibles ?*

Oui, via l'adresse commande@babl-market.be . Mais c'est dur de vous mettre à disposition le catalogue de tous nos fournisseurs... Venez en magasin, on regarde ensemble, ou envoyez un mail, et on voit ce qu'on trouve chez nos fournisseurs.

- *On avait émis à l'AG d'avril la possibilité d'ouvrir le magasin aux non-membres et qu'ils paient plus cher. Où en est cette réflexion?*

On a abandonné l'idée car:

- On pensait que ce serait "facile" à mettre en oeuvre, mais pas du tout niveau logistique et information.
- À l'AG de septembre 2021: on avait décidé que le modèle fermé (comme les autres supermarchés coopératifs) était un des 10 piliers de Bab'l. On veut rester comme ça, mais on a dit récemment qu'on était plus flexibles au niveau de la période d'essai, des shifts, etc. → Ce n'est pas dans la philosophie Bab'l.

- *Pour recruter de nouveaux et nouvelles membres qui sont freiné·e·s par les shifts: y a-t-il une alternative aux shifts?*

Oui, il y avait des shifteurs/chauffeurs, il y a les pôles (Bureau des Membres, Finances, RH, informatique), il y a plein de possibilité de donner un coup de main. Aussi : on cherche toujours des membres bricoleur·euse·s pour l'aménagement du magasin.

On aimerait aussi créer des shifts spéciaux nettoyage, nettoyage des bacs à vrac, etc.

Idée du Shift solidaire : un membre a du temps et peut décider de faire un shift pour qqun d'autre, comme à la Bees coop.

Il y a le comité Ticket solidaire qui a fait une soupe solidaire aussi (il faudrait que ce soit à un autre moment que l'apéro du comité Convivialité mais un samedi matin par exemple, ou vendredi soir quand c'est pas apéro).

→ Plein de possibilité : on est demandeurs, il faut nous proposer (quand on lance des appels à l'aide pour autre chose des des shifts, on n'a pas de réponse ;)).

- *Où en est la réflexion sur le statut de coopérative?*

Il est en suspens pour l'instant car c'est demandeur en temps et en argent: il y a les démarches pour le notaire, réviseur d'entreprise, il fallait faire une AG avc $\frac{3}{4}$ de membres présents, etc. On reporte ça au 1er trimestre 2023 (c'est bientôt!).

Mais on trouve toujours que c'est symboliquement important (voir raisons dans le [PV de la dernière séance Q&R](#)).

- *Quels sont les avantages de passer en coopérative (et pas rester en Asbl) ?*

C'est symbolique: rejoindre un mouvement de coopératives (les autres supermarchés coopératifs sont presque tous en coopérative), le fait qu'on fait tout comme une coopérative sans en porter le nom, on aimerait un jour qu'il y ait plus de coopératives que de supermarchés classiques → donc faire union, force ensemble.

La prise de part dans une coop donne un avantage fiscal de 40%, et on aimerait refaire une levée de fonds.

Mais il y a un flou juridique au niveau du travail bénévole dans les coopératives, mais pas dans les asbl. Mais si tous les supermarchés coop' font force ensemble en tant que coopératives, ça aide!

- *Quid du déménagement potentiel de Bab'l ?*

Le déménagement reste dans notre tête mais : financièrement à Stockel c'est impayable, on n'a personne au sein de l'équipe qui s'attèle vraiment à cette recherche (le groupe est dissout à l'heure actuelle), on doit d'abord être sûrs d'être viable financièrement, etc. Mais le propriétaire veut faire des travaux conséquents (comme il faut déjà dans l'immeuble): il ne nous met pas dehors mais ça ne va pas rester une surface très propice pour Bab'l.

- *Question par mail : Cité de l'Amitié: on a été en contact avec le directeur des logements sociaux "En Bord de Soignes" qui était favorable à accueillir Bab'l dans ses locaux? Quelles suites à cette proposition ?*

Pas de suite.

- **Questions reçues par mail :**

Il était déjà tard donc on n'a pas eu le temps d'y répondre en profondeur.

- *Cité de l'Amitié: beaucoup de personnes âgées ou PMR qui ont des difficultés à faire des courses en magasin: est-ce que l'idée des livraisons avance ?*

Ce n'est pas du tout dans les priorités car de nouveau, personne ne prend ce dossier "Livraisons" en charge et nous, Pascaline, Milèna et Lucile, avons déjà beaucoup trop de choses sur le feu. On doit se concentrer sur l'activité du supermarché avant de se disperser.

- *Connait-on le nombre d'articles qui disparaissent (erreurs de caisse) ?*

On le voit seulement dans le programme informatique quand le stock n'est pas à jour ...

- *Connait-on les habitudes des membres (est-ce qu'ils viennent en vélo, à pied ou en voiture: cela a un impact sur les quantités qu'ils achètent ? + qui quitte souvent Bxl?)?*

Non, et on aimerait vraiment bien se pencher là-dessus! Mais encore et toujours: manque de temps, manque de ressources...

Pascaline et Lucile suivent une formation et accompagnement en gestion de projet chez CoopCity (centre d'entrepreneuriat social) : on y travaille la chaîne de valeurs, et on se rend compte que l'impact de Bab'l sur ses membres, on ne le connaît pas! Ça rejoint l'idée du questionnaire détaillé qu'on aimerait faire pour mieux connaître les membres.

- *Qu'est ce qu'on achète le plus...mettre à des endroits où on peut être à plusieurs sans encombrer...et mettre loin de la caisse? Ne serait-ce pas bien de mettre les choses chers plus près des caisses et les légumes plus près des frigos?*

Ce serait un gros réaménagement du magasin... C'est le cas avec les alcools et les huiles essentielles.

- *Mettre les produits qui conviendraient comme cadeaux de fin d'année en évidence ...ou mettre une étiquette comme pour les denrées presque périmées.*

C'est prévu pour les produits de Fêtes, et c'est déjà le cas pour les presque périmés: il y a une étiquette "Mange-moi vite".

- **Points varia :**

Déjà abordés.

Rejoignez le groupe Facebook des membres Bab'l :
<https://www.facebook.com/groups/246205789878692>

→ ou groupe Whatsapp plus pertinent...?