

PV Séance Questions - Réponses 25/08/22

48 participant·e·s

Présentation du groupe porteur présent: Arnaud, Pascaline, Lucile, Alex, Simon, Charlotte, Didier + membres plus impliqué·e·s

- **Briefing chronologique :**

Commencent Bab'l par subsides: libertés mentale et financière. Mais perte de vue de l'équilibre financier... Une institution a refusé un financement donc nous sommes dans le rouge, mais on le savait: on est dans une phase de pertes, ce qui est normal pour un projet qui débute. Le subside a juste différé ce moment où on allait passer en négatif.

Explication des mesures prises (2 salariées au lieu de 3, passage de la marge à 25%) → vraiment dans l'idée de sauver Bab'l

Actions de l'équipe de Bab'l :

- Analyse des comportements d'achats en terme de fréquence et panier moyen en vue d'améliorer l'expérience client Bab'l Market
- Plan financier plus costaud et réfléchi pour se donner les moyens de sauver Bab'l
- Gamme de produits : focus sur l'essentiel et sortie de gamme des produits qui ne tournent pas → On veut que Bab'l soit un one-stop shopping (c'est-à-dire qu'on peut faire l'ensemble de nos courses chez Bab'l)!

Chronologie :

- Janvier 2022 : progression lente mais certaine du chiffre d'affaires : 3,7%. Mais c'est un indicateur parmi d'autres.
- 1er trimestre 2023: si on continue comme ça, on sort du rouge. Mais le recrutement de plus de membres est primordial.

- **Questions des membres :**

- *Si vous étiez 3 salariées, c'est qu'il y avait une raison : est-ce tenable à 2 ?*

Pour l'instant, on expérimente. Plus compliqué pour Pascaline: trop d'opérationnel à son goût, elle n'a plus de temps pour faire la gestion de projet. L'idée à terme serait d'engager quelqu'un en accompagnement de Lucile, et Pascaline ferait juste de la coordination de projet. Mais pas d'échéance actuellement, mais on viserait janvier 2023.

Le but est aussi de passer Lucile en 4/5e → on attend la simulation de Partena.

- *Véronique fait-elle toujours partie du projet ?*

Elle était fondatrice mais elle a actuellement quitté le groupe porteur. Peu de nouvelles pour l'instant: à voir dans les prochains mois.

- *Il y a eu Olivier qui a décidé de partir, puis Véro, puis Pascaline nous fait part de sa volonté de partir aussi... Comment ça se passe "au four et au moulin"? Est-ce que vous tenez le coup? Comment ça se passe pour ceux qui sont au coeur du projet ?*

Pour Véro, ce n'était pas une volonté de sa part.

Pour Pascaline, elle était déjà sûre qu'elle voulait déjà faire autre chose à un moment, ne pas continuer Bab'l toujours. Donc elle a pris les devants pour en faire part au Groupe Porteur. Elle veut rester dans le projet, mais ne plus être rémunérée, car d'autres projets à côté. Il faut se préserver, c'est important de se ménager : on a tendance à s'épuiser si on veut trop faire. La communauté de membres est présente mais fluctuante donc instable. Le Groupe Porteur a donc toute la charge mentale du projet sur les épaules. Au début, on était beaucoup, puis il y a eu du roulement, et on est maintenant beaucoup moins à porter ce projet. On compte sur les membres pour communiquer sur Bab'l, faire leurs courses, etc. mais aussi pour porter le projet, partager cette charge mentale. Si vous êtes intéressé·e·s pour donner un peu plus de temps qu'un shift, on cherche toujours de l'aide dans les groupes Finances, Admin, RH, BDM (Bureau des Membres), IT (informatique), etc. → info@babl-market.be . Il y a de la place pour toute sorte d'investissement !

Martin de la BEES coop dit toujours que le facteur humain est souvent ce qui fait capoter les projets: épuisement, sur égo, manque de lâcher prise, manque d'intelligence collective, etc.

- *Le but est de recruter plus de membres et/ ou que le panier moyen augmente? Quel est le plan d'action? Comment travailler là-dessus?*

Oui, le plan d'action a différents volets :

- L'offre en magasin: on veut prouver qu'il y a tout chez Bab'l: c'est un one-stop shopping. Mais les membres n'en sont pas conscient·e·s.
- La formation des supercoop : ce sont des responsables magasin. On leur réexplique Bab'l : les produits, la philosophie, les procédures. Parce qu'on se rend compte que personne ne connaît les filières, nos fournisseurs, etc. Pour que ces supercoop puissent raconter l'histoire.
- Animer le magasin au sens large: emmener les visiteurs dans l'histoire, faire des dégustations plus régulières, mettre des produits nouveaux ou à l'honneur sur l'armoire en bois ...
- Animations du Comité Convivialité
- Côté Épicerie de quartier
- Flyering (géré par Annick, merci !)
- Communication en magasin
- Journées Portes Ouvertes !! 14-15-16 octobre

→ Lien plan d'action:

<https://static1.squarespace.com/static/5e027e54994bdf217576f01c/t/62ee48f723a8fb28afcb9db2/1659783416153/Plan+redressement+NL.jpg>

- *L'objectif c'est combien de nouveaux membres et pour quand?*

On aimerait 8 par mois mais on en est loin. 400 pour la fin d'année...? C'est trop optimiste aussi. On a décidé d'être moins "regardant" car c'est plus compliqué comme paramètre. Ce sur quoi on se concentre c'est plutôt le panier moyen, la fréquence de visite et le pourcentage de membres qui font des achats (il y a actuellement 30% de membres qui dorment, càd qui ne font pas de courses !).

- *C'est plutôt une réaction qu'une question : j'ai ressenti une certaine difficulté avant / après les vacances de Bab'l: il y avait un manque de marchandises en magasin à ces moments-là. Les visiteurs peuvent tester le magasin pendant un mois, mais si on n'a pas de répondant dans la diversité, ça ne donne pas envie pour elles et eux. Il faut trouver l'équilibre, qui est difficile je conçois. Je ne sais pas quel est le ressenti des autres personnes? C'est peut-être un détail mais ça joue sur l'envie d'achat et la pérennisation.*

Oui, on connaît un peu de difficulté à concilier les achats, la variété, la quantité, avec les fluctuations constantes dans la demande ... Il vaut mieux venir mardi ou vendredi à 13h, c'est là qu'on reçoit toutes les livraisons.

On l'a énoncé dans le Flash Produits: on vous demande de l'indulgence car on reprend les commandes de Véro à deux, on fait un peu d'essai-erreur avant de trouver la main.

Parfois c'est indépendant de notre volonté (pénurie de chauffeur ...), parfois pas...

Difficile d'avoir une offre alléchante et constante. Et niveau image, on sait ...

Pour les fruits et légumes, on fait en fonction du calendrier de saison !

On rappelle qu'on fait aussi un système de commandes si vous voulez quelque chose de précis (notamment pour le pain qui arrive le vendredi début d'après-midi) :

commande@babl-market.be

- *Le panier moyen est différent pour des petites familles... Est-ce que mon papa peut faire ses courses sur mon nom?*

Oui bien-sûr, on dit 200€ de courses par mois mais c'est à la mesure de vos moyens ! On voit que 25% des membres viennent une fois par mois, mais Bab'l doit être intégré dans les habitudes de consommation pour perdurer ! N'oubliez pas que techniquement, en tant que membre, vous avez droit à 3 "mangeur·euse·s": ce sont des personnes qui peuvent faire des courses sur votre nom, vous faites un shift "pour elles". Mais vu la période difficile financièrement, on n'est pas très regardant sur qui vient faire des courses sur votre nom !

- *Je suis un membre dormant. Je ne savais pas qu'on attendait de moi que je dépense 200€/mois. Je n'ai pas signé pour ça. Est-ce qu'on peut faire une commande dans mon quartier décentralisé, pour des gens non membres ?*

Oui, tu peux nourrir 3 personnes sur ton nom. Et on sait qu'il y a des personnes qui ont rejoint le projet mais ne comptaient pas spécialement faire des achats... Maintenant le focus est plutôt sur qualité du "peu" de membres que nous avons, on s'éloigne du modèle de la BEES coop à Schaerbeek qui eux, ont énormément de membres sans rien faire, et sont très regardants sur les shifts, les mangeurs, etc.

Ce n'est en effet pas dans la charte que vous devez acheter pour 200€/mois, c'est un souhait pour faire marcher le projet, mais pas de culpabilisation. Mais on reste tout de même une activité économique, qui doit vendre pour perdurer.

- *Mon fils viendrait bien de temps en temps?*

Oui, il dit ton nom, 3 personnes peuvent faire des courses sur ton nom. On n'est pas stricts comme la BEES, on ne "flic" personne.

- *J'ai découvert plein de produits que je ne savais pas qu'il y avait!*
- *Objectif de Bab'l c'est donc l'alimentation durable à prix accessible. Y a-t-il d'autres buts ?*

En plus d'être un magasin, on veut créer un lieu de rencontre et de bien-être. L'un ne va pas sans l'autre, car on n'est pas un café qui est là juste pour le lien.

Mais on a ouvert Bab'l pendant le covid aussi, donc le côté "lien" n'a pas tout de suite pu se concrétiser. Le Comité Convivialité a repris il n'y a même pas un an.

- *Réflexion du Comité Convivialité : il y a peu de monde aux activités... Que voulez-vous comme activité?*

Des visites de producteurs

Les apéros: c'est petit Bab'l, ce n'est pas très agréable pour venir boire un verre, mais c'est chouette de continuer à en proposer

Dites-nous ce que vous voudriez comme activité → convivialite@babl-market.be

- *Je suis shifteur. Si je fais un accident, quelle assurance?*

Oui, vous êtes tou·te·s couvert·e·s.

- *Quelle est la vision à 5 ans?*

On ne vise plus une vision à 5 ans vu la situation, mais plutôt une vision à 6 mois. L'objectif c'est la rentabilité, il est aussi question du nouveau lieu / déménagement. Et du changement dans l'équipe. Mais tout ça c'est vision court-terme.

On a tou·te·s la responsabilité quand la situation est compliquée: la charge mentale ne doit pas être sur les épaules du GP (groupe porteur) et des salariées. On sort du modèle où il y a les fondateurs et le GP → Bab'l c'est notre vision à tou·te·s. L'input vient de tout le monde, quel que soit l'engagement → le GP et les fondateurs n'ont pas plus de "légitimité".

- *Beaucoup de remises en question, mais il faut se lancer dans une base. Ici l'équilibre financier doit être à atteindre. Oui on est tou·te·s membres mais il faut mettre des choses en place, il ne faut pas s'excuser de parler de profit.*

Oui, le profit et croissance, ce ne sont pas des vilains mots. Mais trouver équilibre, on y navigue, en lien avec le côté social. Le GP et les fondateurs sont les garants de ces objectifs, mais la vision peut être challengée. C'est la force du projet: la communauté. On ne réinvente pas la roue, non. On doit consolider ce qu'on fait, sortir du rouge.

- *J'ai beaucoup apprécié d'être informée en toute transparence. J'espère être tenue à jour. La convivialité est déjà là à chaque fois que je fais mes courses.*
- *Oui, chez Bab'l on ne tire pas la gueule quand on arrive, on ne s'excuse pas d'être là!*
- *Comment est financé le déficit ?*

Pour l'instant, on mange les réserves. Ça posera problème d'ici 2-3 mois si on ne redresse pas la barre. Vous pouvez aussi remettre des parts :) Mais le principal c'est de chercher comment on augmente le CA (chiffre d'affaires) !

- *Avez-vous pensé à devenir un modèle ouvert?*

On l'a évoqué mais c'est un projet gelé car on s'éloigne de notre vision de bas: le fondement du projet, il est participatif. Mais pour l'instant on est laxiste donc les gens peuvent venir faire leurs courses.

(suite page suivante)

- **Présentation passage coopérative :**

Actuellement, on est un supermarché coopératif sous forme d'ASBL et pas d'une coopérative, mais Bab'l c'est une coopérative qui cache son nom, car on fonctionne comme tel.

Pourquoi avoir choisi le statut d'ASBL de base ? Ça permet de se lancer plus facilement: notaire, statuts ... Il y avait aussi une incertitude, un "flou juridique" sur le statut des shifteurs en coopérative à l'époque, mais ça avance. On voulait attendre que le projet grandisse avant de faire une coopérative. Ce n'était peut-être pas le meilleur choix.

Maintenant, on profite de ce moment de crise pour lancer ce projet enthousiasmant. La décision finale est aux membres en AG (Assemblée générale), mais il faut l'aval du GP (groupe porteur).

On formalisera ça en temps voulu : il faut une AG qui comporte 2/3e des membres. Si 2/3e des membres ne sont pas présents (c'est toujours le cas), on doit convoquer une 2e AG. Et il y a beaucoup de délais pour les formalités de passage en coopérative.

L'idée : faire coller le fait au droit: on est une coopérative qui cache son nom. Car les membres ont prêté de l'argent. Et le but recherché par Bab'l intéresse directement les membres, on recherche leur bien-être. Tandis qu'une ASBL se bat pour un combat vers l'extérieur en général.

Avantage purement fiscal dans la coopérative : tax shelter → réduction fiscale de x%, pour les nouvelles parts.

Si on passe en Coopérative à but social, c'est un prolongement de l'ASBL.

Il y a aussi beaucoup de subsides qui sont destinés aux coopératives uniquement.

Une grande partie des autres SMPC (supermarchés participatifs et coopératifs) à Bruxelles et en Wallonie sont des coopératives → on se rassemble, on fait groupe, c'est une force, on a un impact → on pourrait résister ensemble à certaines tentations des règles sociales à aller chercher la petite bête.

La coopérative = aspect symbolique, dynamique du mouvement coopératif qui parle au public, etc. ça clarifie, c'est plus lisible. Une ASBL ne peut pas amener de bénéfice aux membres. Mais on ne peut pas le cacher car il faut être membre pour bénéficier de ça.

Mais ça engendre des frais: entre 3000 et 5000€ de frais d'honoraires.

Questions en suspens:

- Combien ça va nous coûter ? Réviseur d'entreprise, notaire...
- Planning un peu optimiste.
- Les prêts des membres à l'ASBL: que deviennent-ils en coopérative?

Questions :

- *Y a-t-il une obligation légale au passage en statut coopérative ?*

Non

- *Le but est de créer une coopérative sociale ?*

Être agréé comme coopérative sociale. Conversion de ASBL à coopérative: on est obligés d'être coopérative sociale.

- *Une ASBL peut être constituée pour bénéficier à ses membres. La situation de Bab'l est précaire pour l'instant: est-ce que ça ne serait pas mieux de focus l'énergie de toute le monde vers la rentabilité avant d'engager des frais supplémentaires pour passer à autre chose ?*

Oui, l'idée est de reporter ce projet.

- *Quel est l'impact en termes de fonctionnement: rôle de l'AG, structure, gouvernance?*

Ça dépend de ce qu'on met dans les statuts de la coopérative. Mais l'idée est de garder le fonctionnement actuel, mais tout est possible.

- *Il existe des structures qui conseillent le passage en coopérative.*
- *Il faut étudier les compétences de l'équipe fiscale.*
- *Quels sont les statuts d'emploi dans une coopérative VS une ASBL?*

L'aspect philosophique du salarié qui offre une meilleure protection. Pascaline est une exception, elle n'est pas salariée mais indépendante complémentaire. Lucile est salariée de Bab'l.

On a une exonération à vie des charges patronales sur le 1^e employé.

On entame une réflexion sur la possibilité d'avoir des stagiaires.

Pas lié au statut juridique.

● **Points Varia de Pascaline :**

- Tu veux rejoindre une équipe : pascaline@babl-market.be ou info@babl-market.be ou Lucile@babl-market.be
- On compte sur vous pour parler des JPO (Journées Portes Ouvertes) des 14-15-16 octobre
- Besoin d'aide:
 - IT

- Légal/RH
 - Finances
 - Admin
 - Rédaction d'un questionnaire (Anne et Liévin)
 - Accueil et suivi des nouveaux membres
 - Flyering ou communication à un évènement (brocante, marché, etc.)
 - Animation du magasin (par exemple: tous les vendredi, on pourrait faire une dégustation, remettre le rayon en ordre, etc.),
 - Les procédures sont à revoir et réécrire !!
 - On a besoin de Supercoop
 - Éventuellement des membres qui font des commandes ?
-
- Est-ce qu'on challenge les horaires du magasin ?
 - Indulgence sur l'assortiment du magasin dans les prochaines semaines ... on a 1 livraison Fermes des Hirondelles et Food Hub le vendredi, le reste sera Biofresh ... Le pain n'est livré que le vendredi (vous pouvez faire une commande: commande@babl-market.be en regardant les pains que vous souhaitez sur le site de Paintintin : <https://gestion.paintintin.be/shop>)
 - On va challenger la Ferme des Hirondelles qui est quand-même 3 fois plus chère que Biofresh par exemple