

Anastasia Durand : 21901473  
Hortense Duret : 21905811  
Léna Dardente : 21904691

Elisa Denis : 21902946  
Jeanne Galez : 21902717

## Communication des organisations



## **I - Introduction**

Tout d'abord, nous voulions choisir une organisation qui nous parle à nous en tant qu'étudiantes et qui était facilement accessible afin de travailler dessus. Nous avons directement eu l'idée de regarder les associations présentes à l'Université de Rennes 2 et nous sommes rapidement tombées d'accord sur ce sujet de l'Épicerie gratuite. Nous accordons toute une attention particulière aux difficultés que certaines personnes ont pour subvenir à leurs besoins. D'autant plus que ce phénomène touche un nombre conséquent d'étudiants. Lors de la première séance, nous nous sommes chargées d'effectuer des recherches sur le site Internet de l'Épicerie, ainsi que sur leurs réseaux sociaux. Cela nous a permis de nous rendre compte de la communication qu'ils menaient. Pendant ce premier cours, nous avons également envoyé un mail à l'organisation afin de savoir s'il était possible de se rencontrer afin d'échanger avec eux sur leur projet. Nous avons été agréablement surprise de la rapidité avec laquelle ils nous ont répondues. Nous avons échangé avec Nolwenn Alzas, une des deux présidentes de l'association qui nous a très rapidement proposé une date pour prévoir une rencontre.

## **II - Présentation, organisation et financement de l'épicerie**

L'Épicerie gratuite est une association fondée à Rennes 2 lancée suite au constat de "Coeurs Résistant" et du secours populaire concernant la précarité des étudiants et le gaspillage alimentaire des supermarchés. L'Épicerie gratuite a été créée en septembre 2018 et la première distribution fut effectuée en janvier 2019. C'est donc un projet relativement récent. L'Épicerie comptait, l'année dernière, 77 bénévoles. Les responsables pensent et espèrent que ce chiffre va augmenter cette année. Les distributions se font les lundis, mardis et vendredis à 18h. Le centre de distribution se situe dans le bâtiment Erève du campus Villejean. Les étudiants viennent et se servent dans les différents produits proposés grâce aux récoltes faites par l'épicerie. Ils doivent simplement ramener leurs contenants. L'épicerie est en partenariat avec différentes structures afin de répondre au mieux aux demandes des étudiants, de nombreux dons leur sont faits. Une centaine d'étudiants sont présents à chaque distribution et les bénévoles font en sorte qu'il ne reste rien à la fin. La fonction principale de l'épicerie gratuite est d'éviter le gaspillage alimentaire. Il peut arriver que certaines personnes repartent les mains vides. L'Épicerie gratuite s'adresse aux étudiants et atteint majoritairement ceux qui se trouvent en situation de précarité. Lors de l'entretien, les deux bénévoles nous ont confié leur propre enjeu de communication, qui serait d'informer davantage les étudiants en ce qui concerne l'historique de l'association. En effet, beaucoup d'entre eux pensent qu'elle a été créée afin de lutter contre la précarité étudiante et non le gaspillage alimentaire. Parfois, les bénévoles eux-mêmes ne sont pas au courant, ce qui nous rapporte à ce que disait Alain Reid sur la culture organisationnelle : il est nécessaire de s'assurer que les employés comprennent les valeurs de l'organisation.

L'organisation de l'association se rapproche d'une organisation cellulaire. En effet, lors de l'entretien les membres de l'association nous ont expliqué qu'il y a deux co-présidentes, une secrétaire, une trésorière et une chargée de communication. Mais ces

rôles sont davantage pour le papier. En ce moment, l'organisation est en mutation. Effectivement, ils souhaitent que des groupes soient créés en fonction des tâches à accomplir, pour qu'ils se sentent impliqués sur un projet en particulier. Ici, le problème, c'est qu'ils vont se rapprocher de l'approche fonctionnaliste, car chaque personne aura une tâche, un projet à réaliser ce qui va créer une sur-spécialisation. On a bien vu que cette approche menée par Taylor et Ford améliorera certes la productivité, mais elle ne prend pas en compte l'aspect sociologique ni humain. Il faudrait vraiment que chaque personne en charge d'un groupe s'intéresse à ses membres, afin de les impliquer et de leur montrer qu'ils sont importants, comme le prouve la théorie d'Elton Mayo. Pour se fournir des produits, les bénévoles travaillent avec l'entreprise sociale qui s'appelle Phoenix, cette dernière se charge de trouver des enseignes pour eux. Cela leur permet aujourd'hui d'être en partenariat avec le Monoprix des Galeries Lafayette ou encore le Leclerc de la Mézière. De plus, la ville de Rennes fournit les barquettes non consommées des cantines de Rennes (2 écoles) ou pas le tissu associatif : le secours populaire, la banque alimentaire qui font des dons exceptionnels. Tous les produits récupérés sont à la base partis pour être jetés mais pas périmés. La mairie fournit également les repas non consommés dans les écoles. Enfin, l'école des maîtres crêpiers donne des pizzas toutes les trois semaines et des crêpes toutes les deux semaines, ainsi qu'un grossiste biologique.

L'Épicerie se finance essentiellement grâce au Fond de soutien aux Initiatives étudiantes. Cela correspond à la CVEC que l'on paye lors de l'inscription administrative. Ils se financent également en gagnant des concours tel que le concours de la fondation SMERRA, grâce auquel ils ont gagné 5000€. Enfin, ils reçoivent quelques dons dans l'année notamment sur la plateforme Hello asso mais cela reste très rare. Durant les entretiens avec les étudiants, nous avons remarqué que plusieurs d'entre eux se questionnaient sur les dons. Par exemple, une étudiante leur avait envoyé un mail pour savoir si elle pouvait leur donner des pommes pour une collecte. Il n'y a pas beaucoup de communication par rapport aux dons, mais d'un autre côté, il y a énormément de normes dans le domaine alimentaire qui les empêchent de pouvoir tout accepter.

### **III - Point de vue des étudiants**

Pour en savoir plus sur l'organisation de l'épicerie, avec Elisa on a interrogé quelques étudiants lors d'une distribution, le lundi 12 octobre dernier. La première chose que nous avons remarqué est que la plupart des étudiants étaient en master, ce qui nous a donné l'impression que les plus jeunes, notamment les licences, ne connaissaient pas le lieu. La plupart des réflexions qui sont revenues étaient que l'attente est très longue à chaque distribution. Dans la file d'attente, nous avons pu observer que beaucoup d'étudiants révisent ou avançaient leurs travaux universitaires afin de faire passer le temps. Beaucoup d'entre eux viennent soit en avance et attendent l'ouverture, soit l'attente peut aller jusqu'à une heure. De plus, dans le contexte sanitaire actuel, les mesures de distanciation sociales ne sont pas forcément respectées. C'est dans un lieu clos, assez restreint où plus d'une centaine d'étudiants se rendent à chaque distribution.

L'épicerie propose trois distributions par semaine, mais les étudiants ne viennent généralement qu'une seule fois. A la fin des distributions il ne reste plus beaucoup de choix alors les étudiants prennent ce qui reste, malgré le rationnement, ce n'est pas très égalitaire. Beaucoup d'entre eux viennent notamment pour les fruits et légumes car ce sont des denrées plutôt chères dans les supermarchés. Tous les étudiants que nous avons vus nous ont assurés qu'ils conseilleraient l'endroit à leurs camarades, il y a là une certaine satisfaction envers le service que propose l'association.

Enfin nous leur avons demandé s'ils avaient une suggestion à faire à l'épicerie gratuite et beaucoup d'entre eux ont proposé la mise en place de plusieurs créneaux horaires, afin de limiter au maximum le temps d'attente qui selon eux est très long. Les étudiants nous ont informés connaître l'endroit grâce aux réseaux sociaux, notamment Facebook dans la mesure où la page de l'épicerie est souvent partagée dans le groupe des étudiants de Rennes 2, par l'Union Pirate, un syndicat étudiant de l'université, et cela leur donne énormément de visibilité. Ils ont également un compte instagram qui à l'heure actuelle cumule 828 abonnés. Le compte leur permet de poster des photos, seulement ils ne sont pas réguliers. Certaines semaines ils vont être actifs en montrant ce qu'ils ont à distribuer, et d'autres semaines ils ne communiquent pas. En règle générale, leurs réseaux ne sont pas vraiment connus, pour 28000 étudiants, les abonnements restent très peu nombreux.

#### **IV - Critique communicationnel de l'organisation**

La critique communicationnel que l'on peut faire de cette organisation, est le fait que les nouveaux étudiants en licence, ne sont pas assez informés de l'épicerie gratuite. La plupart en ignorent l'existence. L'organisation ne communique donc pas assez avec les étudiants de l'Université.

L'épicerie fait face à un problème plus actuel qui est celui de la crise sanitaire. En effet, avec l'apparition de la Covid-19, la question de l'attente devant l'épicerie se pose. La distance d'un mètre n'est pas respectée et cela pose un problème aux étudiants. Ce problème de file d'attente a également d'autres conséquences. Effectivement, les derniers étudiants de la file n'ont pas forcément le choix des produits. De ce fait, les étudiants ne sont pas tous égaux face au choix des produits.

Une autre critique peut être faite concernant le site Internet. Il est vrai qu'il est difficile de le trouver sur le web. Il n'apparaît pas dans le moteur de recherche, il faut obligatoirement se rendre sur leur page Facebook pour y accéder, encore faut-il avoir connaissance de cette page. De plus, ce site n'apporte pas d'éléments importants hormis les contacts, mais on peut les retrouver sur Facebook. Les bénévoles devraient mettre en avant les actions qu'ils mènent au lieu de mettre les articles de presse qui parlent d'eux.

## **V - Enjeu communicationnel**

L'enjeu est d'accroître la notoriété de l'organisation à l'échelle de l'université pour permettre à tous les étudiants concernés d'accéder aux ressources alimentaires de l'association. Comme dit précédemment, une centaine d'étudiants viennent à chaque distribution, mais c'est très peu quand on sait qu'on est 23 000 étudiants. Il y a donc un grand nombre d'étudiants qui ne bénéficient pas de cette aide et qui en ont pourtant besoin surtout en ces temps de crise sanitaire.

La difficulté de cet enjeu communicationnel, c'est que les bénévoles de l'association ne sont pas conscients de ce problème. En effet, pour eux l'organisation est connue de tous les étudiants et ils n'en font pas la promotion au cours de l'année universitaire. Il est nécessaire qu'ils mettent en avant l'association pour permettre aux étudiants précaires de manger à leur faim. D'autant plus qu'en ce moment, les difficultés financières augmentent avec la crise sanitaire que nous traversons.

Pour donner une idée des difficultés que rencontrent les étudiants à se nourrir, on peut s'appuyer sur des chiffres. En effet, l'étude menée par le Crous de Bretagne et les deux Universités de Rennes à la fin de l'année 2019, montrent que 42% des étudiants sont boursiers à Rennes 2 et que 2 personnes sur 10 ont du mal à se nourrir. On se rend compte qu'environ 4600 étudiants ne parviennent pas à se nourrir correctement.

Or, selon les bénévoles de l'association il y aurait qu'une centaine d'étudiants à chaque distribution donc beaucoup d'étudiants précaires n'ont pas accès à l'épicerie gratuite. Les bénévoles ne se rendent pas compte que l'organisation n'est pas connue par tous les étudiants. Ils doivent en prendre conscience pour aider le plus grand nombre.

Accroître la notoriété de l'association est un enjeu communicationnel essentiel pour permettre aux étudiants de bénéficier de cette aide. Quant aux bénévoles, cela leur permettrait de toucher le public qu'ils visent, à savoir les étudiants qui ont des difficultés pour se nourrir.

## **VI - Solutions**

Nous avons plusieurs recommandations pour aider l'association à accroître son influence. Tout d'abord, nous avons pensé à un possible développement du site web.

De nos jours, la création d'un site web est devenue quelque chose de relativement simple. L'objectif de ce site serait de développer un nouveau concept, celui de paniers pré-faits. Sur son site web, l'épicerie pourrait proposer différents types de paniers. Il est important qu'il n'y ait pas qu'un seul type de panier puisqu'il semble essentiel de garantir une certaine diversité. Par exemple, certains étudiants sont végétariens, d'autres ne mangent pas de porc, d'autres sont intolérants au glucose etc... Les étudiants pourraient donc se rendre sur le site web, et pré-commander un panier. Créer des paniers a plusieurs objectifs. Le premier est de limiter le temps d'attente, vu que les commandes seront passées au préalable, les étudiants n'auront qu'à passer chercher leur panier à l'épicerie. L'horaire pourrait être choisi parmi les créneaux proposés sur le site lors de la commande. C'est un

grand avantage puisque le temps d'attente très long dissuade sûrement un bon nombre d'étudiants. Ensuite, le site permettrait également de contrôler les stocks en indiquant le nombre de paniers disponibles et d'afficher "rupture de stock" lorsqu'il n'y en a plus. Les étudiants ne se déplacent donc pas pour rien à l'épicerie.

Cette recommandation semble possible à mettre en place en raison du nombre conséquent de bénévoles. l'idée serait ensuite de promouvoir davantage leur site web via les réseaux et via une multitude d'autres moyens.

Afin d'augmenter la connaissance de l'Épicerie gratuite ainsi que maintenir le contact avec les étudiants, nous préconisons de garder une activité sur les réseaux sociaux plus régulière à raison de deux à trois fois par semaine. L'objectif est de garder les étudiants au courant de l'évolution de l'association ainsi que des arrivages. Afin d'éviter des déplacements inutiles surtout lors de cette période de crise sanitaire, nous préconisons de publier ce que l'association a reçu ou ce qu'elle a dans ses stocks. Les étudiants intéressés par ce qui est disponible iront donc chercher ce qui les intéresse. Ils ne feront pas l'attente pour se retrouver face à un garde-manger de nourritures dont ils n'ont pas besoin.

Garder ce contact va permettre aux étudiants ayant des questions concernant l'épicerie de se manifester plus facilement. Nous souhaitons que l'épicerie gratuite soit plus active sur Instagram via les stories ou les post de façon à ce que les informations soient bien transmises. Leur compte instagram doit être le reflet de leur compte facebook. Les posts doivent être clairs et concis afin que l'information soit intégrée par les étudiants. Ils doivent être publiés en simultanés sur facebook et instagram, réseaux dans lesquels les étudiants sont les plus actifs. Cependant, les posts Facebook doivent se différencier d'instagram pour apporter une valeur ajoutée. Le design peut être différent mais les informations doivent être les mêmes. L'épicerie gratuite doit adapter son discours au public qu'il touche. Les informations doivent être bien transmises.

Afin de faire connaître l'association hors événements mis en place sur le campus comme la campus week, nous préconisons d'utiliser les moyens techniques de la Faculté afin de faire connaître l'épicerie gratuite. En effet, dans plusieurs bâtiments du campus, des télévisions sont mises à dispositions afin de faire connaître les événements qui ont lieu à l'Université. Nous pourrions utiliser ces écrans afin de diffuser une affiche de l'épicerie gratuite avec les horaires de distributions ainsi que leurs réseaux sociaux où les informations sont fournies notamment avec le site internet. Cela va informer les étudiants de l'existence de l'épicerie gratuite ainsi que ses réseaux sociaux et son organisation. Grâce à cette augmentation de notoriété, l'épicerie pourra recevoir plus de denrées afin d'éviter au maximum le gaspillage alimentaire et de permettre à plus d'étudiants d'avoir une alimentation saine et variée gratuitement.

Ces recommandations vont permettre à l'épicerie de se faire connaître, donc de toucher un maximum d'étudiants et de maintenir le contact avec eux. Le but final est d'être capable de réduire le gaspillage alimentaire au maximum tout en aidant une majorité d'étudiants.

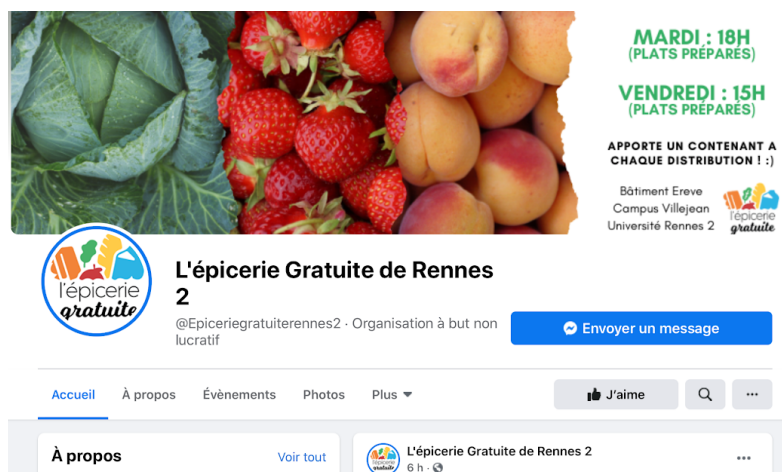
## VII - Conclusion

Lors de l'entretien que nous avons eu avec les deux présidentes de l'association, nous leur avons suggéré de mettre en place des formulaires afin de s'inscrire pour les distributions. Ce qui permet de limiter l'attente lors de l'approvisionnement des étudiants et de limiter les risques de contamination au regard de la crise sanitaire que nous traversons. Nous avons récemment remarqué que ces recommandations ont été prises en compte et appliquées lors du second confinement qui a commencé fin octobre.

## VIII - Annexe

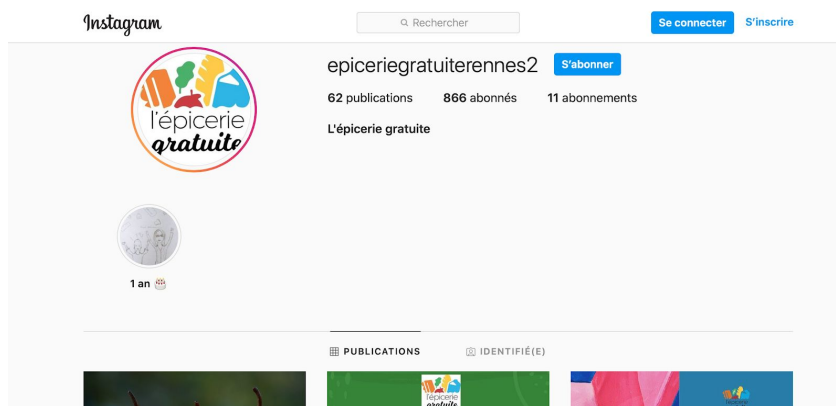
### Page Facebook de l'épicerie gratuite

<https://www.facebook.com/Epiceriegratuiterennes2/>



### Page Instagram de l'épicerie gratuite

<https://www.instagram.com/epiceriegratuiterennes2/?fbclid=IwAR2ztHvS6oeXoPF0jCzb6lcfNc6W5XSQw9BK7fubm9ejAtV3qTpyI4ODM>



## Capture d'écran de la page d'accueil de l'épicerie gratuite:

<https://epiceriegratuite.site123.me/>



### HORAIRES D'OUVERTURE



“ Horaires d'ouverture de l'épicerie gratuite :

Lundi à partir de 18h, distribution de produit frais de supermarché et repas de cantines.

Mardi à partir de 18h, distribution de repas de cantines.

Vendredi à partir de 15h, distribution de repas de cantines.

N'oubliez pas vos contenants !

— L'épicerie gratuite

### CONTACTS



Mail



Facebook



Instagram



[ACCUEIL](#)

[ÉVÈNEMENTS](#) ▾

[NOS PARTENAIRES](#)

[FAIRE UN DON](#)



### MÉDIAS ET PRESSE



## Capture d'écran du sondage pour les distributions lors du confinement

<https://fr-fr.facebook.com/Epiceriegratuiterennes2/>



### L'épicerie Gratuite de Rennes 2

13 novembre, 13:20 · 🌐

Hey ! Comme la plupart d'entre vous le savent, on a du beaucoup modifier notre organisation pour répondre aux nouvelles contraintes sanitaires. C'est pourquoi nous avons réalisé une enquête afin de savoir plus précisément quels sont vos besoins et votre ressenti par rapport à ce nouveau mode de fonctionnement de L'épicerie. Les résultats de l'enquête nous permettront par la suite de mieux envisager l'évolution de notre gestion. N'hésitez pas à y répondre, on a hâte de connaître votre point de vue 😊

<https://docs.google.com/.../1FAIpQLSdaLX0JfcBHEOGfE.../viewform...>

#### Fonctionnement de l'épicerie durant le confinement : Votre avis nous intéresse !

Que pensez-vous du système de distribution actuel mis en place durant le confinement ?

1 2 3 4  
très peu satisfaisant ○ ○ ○ ○ Très satisfaisant

Que pensez-vous du système de distribution habituel ? (sans inscription au