

# CHARTRE LIEUX DE DÉPÔT AGRICOVERT

mise à jour : 20/05/2014

Chartre réalisée par le pôle Consom'acteurs

Agricovert distribue ses légumes bios et de saison au coeur des villes grâce aux lieux de dépôt. Ces lieux sont pour nous bien plus qu'un simple endroit de ramassage de paniers, c'est également un lieu de sensibilisation des Consom'acteurs et d'échanges.

La force d'agricovert, c'est aussi la flexibilité horaire de ses lieux de dépôts et sa non obligation d'abonnements. Merci à vous, responsable de lieu de dépôt de prendre part à notre projet !

## Liste de critères de qualité du lieu de dépôt

### • Le local

- Le local doit être **accessible** pour la livraison avec la camionnette.
  - La camionnette doit pouvoir effectuer un stationnement non gênant ni dangereux
  - Le responsable doit être disponible pour donner accès au lieu de dépôt le jeudi entre **... h et ... h** . A Bruxelles, le vendredi, entre **... h et ...h** pour la livraison des produits par Agricovert. En cas d'indisponibilité, le responsable du lieu de dépôt est prêt à laisser une clé donnant accès au lieu de dépôt au responsable de la livraison de l'équipe Agricovert.
- Le local devra être **sec, frais** (cave, couloir non chauffé, pas de soleil direct, ...)
- Le local doit permettre d'entreposer un **minimum de 10 équivalent paniers (1 mètre carré** permet de déposer 10 paniers).
- Le responsable s'engage à respecter strictement la chaîne du froid. Les paniers (fruits et légumes) et les œufs peuvent être entreposés à même le sol, dans le local sec et frais. Tous les produits frais doivent être conservés dans le bac frigo noir.. La viande est livrée sur rendez-vous. La viande doit être conservée dans un frigo si elle n'est pas reprise directement au moment du rendez-vous.

### • Personne responsable du dépôt

- Le responsable du dépôt s'engage **volontairement et bénévolement à assurer une permanence** pour le retrait de produits Agricovert au niveau local.
  - « volontairement et bénévolement » : La coopérative est consciente de l'importance de son réseau de responsables de dépôts et de leur implication. Le responsable engage des frais indirects (perte de chauffage par ouverture de portes, électricité pour l'éclairage de son couloir, ...) et offre de son temps pour garantir un accès de qualité aux consom'acteurs. En contrepartie, Agricovert offre chaque année un panier découverte aux responsables de dépôt.
  - « assurer une permanence » :
    - organiser un accès au lieu de dépôt de minimum 2 heures et dans un créneau adapté au quartier ou selon aussi le nombre de panier du dépôt. Le responsable de dépôt sera aussi disponible 30 minutes supplémentaires en fin de permanence pour le rangement du matériel et les contacts avec les retardataires. Exemple : Le responsable de dépôt est prêt à se rendre disponible de 18 à 20h30. Il annoncera alors aux Consom'acteurs que le dépôt est accessible jusqu'à 20h pour se réserver une marge de 30 minutes pour gérer les produits non repris.

- Produits non repris :
  - Si le consom'acteur a prévenu de son retard : Le responsable de dépôt se rend disponible durant la demi heure de rangement du dépôt pour le retardataire. Si il le souhaite, il peut aussi se rendre disponible à d'autres moments qui lui conviennent, à titre personnel.
  - Si le consom'acteur n'a pas prévenu : Le responsable de dépôt le contacte au moins par l'envoi d'un SMS de rappel. Le responsable de dépôt se rend disponible « exceptionnellement » durant la demi heure de rangement du dépôt pour le retardataire. Si il le souhaite, il peut aussi se rendre disponible à d'autres moments qui lui conviennent, à titre personnel. Au bout de 3 retards, le responsable de dépôt avisera la coopérative qui prendra un contact avec le consom'acteur concerné. En cas de retard et sans nouvelles du consom'acteur suite au rappel, le responsable de dépôt peut conserver les commandes des retardataires pour son compte.
  - dans tous les cas, les produits sont conservés « en l'état » et le responsable de dépôt ne pourra être tenu responsable de la détérioration des produits non repris dans les délais prévus.
  - Si au terme du rappel le panier reste non repris, il peut être pris par le responsable du dépôt.
  
- Le responsable assure la **logistique** :
  - Vérifier avec le livreur le compte d'articles livrés.
  - Afficher de manière visible l'affichette « lieu de dépôt » fournie par Agricover et ainsi qu'un numéro de GSM joignable.
  - Disposer quelques flyers à distribuer aux nouveaux Consom'acteurs ou aux personnes qui entrent demander de l'info durant la distribution.
  - Déployer le panneau d'informations hebdomadaires.
  - Remettre le matériel prêté par la coopérative chaque semaine en état et reconditionné (« vidanges » de sacs repliés, boîtes d'œufs empilées, vidanges de verre consignées avec le nom de la personne qui les ont rendues.
    - Bac frigo noir : Les bacs frigos sont numérotés et chaque dépôt a son propre numéro pour permettre le suivi.
  
- Le responsable devient informateur-relais de première ligne et participe à la sensibilisation des consom'acteurs. Il participe à une **formation** : Cette formation prendra la forme d'un entretien d'une heure avec un membre de l'équipe d'Agricover lors du premier dépôt. Chaque responsable de dépôt devra :
  - Avoir testé la procédure de retrait d'un panier par un consom'acteur (suivi sur liste papier, ...)
  - Pouvoir expliquer les informations de l'étiquette et du papier présent dans les paniers.
  - Pouvoir répondre aux questions de base sur le projet et les produits (voir sur le site la liste des F.A.Q. à connaître un minimum). Exemples : que faire en cas de plainte sur la quantité ou la qualité manquante ? Que faire si j'ai pris le panier de quelqu'un d'autre ?
  - Chaque semaine : lire le panneau qui doit être déployé pour l'info des consom'acteurs et pouvoir l'expliquer
  - Informer Agricover de tous les feed-backs reçus en première ligne au dépôt (plaintes de qualité sur les produits, erreurs de livraison, commande incomplète, avis et idées d'amélioration, ...)
  
- Le responsable de dépôt s'engage à participer à une **évaluation annuelle** de la « viabilité » de son lieu de dépôt. Cette évaluation prendra la forme d'une réunion où Agricover invite les responsables de dépôts à une mise au vert (visite chez un producteur, repas convivial, tables de discussion, ...).