

# CR rencontre trimestrielle coordo

Le mercredi 10 janvier 2024 – salle de réunion de la Louve

45 participants

Salariés présents : Mathilde, Antoine et Aurélie

## Rappels et infos des salariés pour les coordos

### Rayon vrac

De nombreuses références ont été ajoutées dans ce rayon. Il faut donc rappeler aux membres qui font le réassort de vrac de redoubler de vigilance pendant leur mission afin de ne pas faire de mélange farfelu. Il est en effet facile de se tromper entre les différents types de riz, de noix, de mélanges, de biscuits, etc.

Par ailleurs, pour le ménage réalisé par les créneaux de fermeture, il faut penser à bien nettoyer **sous les rayons environnants**. La fiche dédiée au nettoyage de ce rayon est en cours de mise à jour.

### Réassort frais

Rappeler aux équipes de réassort de frais d'être vigilantes avec les DLC au moment de la mise en rayon. Nous avons régulièrement des pertes car des articles avec des DLC plus longues sont mises en rayons avant ceux aux DLC plus courtes...

### Nouvelle compacteuse

Nous avons désormais une nouvelle compacteuse, pour les cagettes (la verte à côté du local poubelles). On garde l'ancienne pour compacter les cartons. Le compactage étant une tâche assez technique, une **formation** a été mise en place et les coops formés seront indiqués sur la feuille de présence (comme les coop formés caisse), par la mention COMP.

Pour faire de la place pour la nouvelle compacteuse, nous avons dû supprimer sur le quai l'espace de stockage destiné aux cartons.

La procédure de "vidage" du taxi carton a donc évolué. Une fois le taxi plein, on le vide en mettant les cartons directement dans l'ancienne compacteuse (la bleue) en les disposant en quinconce.

Ainsi, chaque créneau doit désigner quelqu'un pour le compactage :

- Sur les créneaux assez calmes, cela peut être un compacteur « intermittent », affecté à une autre tâche mais qui régulièrement vide le taxi cartons pour remplir la compacteuse
- Sur les créneaux plus intenses, il faut désigner un ou plusieurs compacteurs qui videront en continu le taxi cartons pour remplir la compacteuse.

## **Poste accueil/sortie**

Trop de problèmes récurrents dus à une négligence de ces postes :

- Manque de vigilance des coopérateurs : des intrusions et du vol. Encore un cas il y a quelques semaines.
- Manque de formation/briefing au début du service : des mauvaises infos passées aux visiteurs ou aux coopérateurs. Certains visiteurs par exemple se sont vu interdire l'entrée, de même pour des membres suspendus qui venaient faire des rattrapages !
- Si on a un doute sur la réponse à apporter, le comportement à adopter, mieux vaut s'adresser au coordo ou à un salarié. Un talkie-walkie est toujours mis à disposition des personnes à ce poste, c'est fait pour ça !

Un peu [plus d'infos ici](#).

## **Lancement d'équipe**

Il est important d'attendre que toute l'équipe arrive avant de lancer le créneau. Cela permet de connaître le nombre de coopérateurs présents et de pouvoir juger si oui ou non l'ensemble des tâches qui étaient prévues peuvent être assurées. Sinon, les salariés, en lien avec le coordo, priorisent la liste des tâches.

Il est bien de garder en mémoire que le premier quart d'heure d'un créneau qui démarre est en même temps le dernier quart d'heure du créneau précédent, ce qui laisse amplement le temps aux coops d'arriver, se noter sur la feuille et à toute l'équipe de s'organiser avant le lancement du créneau.

Les coordos doivent également veiller à demander en priorité aux membres s'ils sont formés sur certaines tâches (réassort de vrac, salle prépa, compactage...). Cela permet de gagner du temps...

## **Formation caisse**

Ça y est, il est désormais obligatoire d'avoir fait la formation caisse pour pouvoir être affecté à cette tâche. Sur la feuille de présence, la mention « Caisse » est accolée au nom des coopérateurs.

Si aucun membre de votre équipe ne dispose encore du précieux sésame, pas de panique !

Mais n'hésitez pas à relancer les coopérateurs de votre créneau pour qu'ils se forment.

Ceux qui veulent être formés, sans expérience, doivent faire 2 services en binôme avec un(e) coop formé(e).

Rappel : il faut indiquer sur la feuille de présence quelle caisse a été tenue par qui pendant le service.

Pour plus d'infos, [c'est par ici](#).

## Réassort fruits et légumes

Rappeler au membre de bien faire le tri des fruits et légumes abîmés. La récupération associative continue toutes les semaines, même s'ils ne font plus qu'un repas une fois par mois. Les autres semaines ils laissent les cagettes en self-services pour les sans-domicile. Le jugement sur le côté consommable ou non d'un fruit ou légume reste subjectif. Mais il faut en tout cas éviter de mettre dans le cagot des produits complètement pourris ! Il y a le compost pour cela.

Petit rappel également concernant les seaux à compost : c'est uniquement pour l'organique !! Le carton, le plastique, les étiquettes ... n'y sont pas les bienvenus.

## Coordos volants/coordos absents

Pour éviter d'avoir des équipes sans coordo, un système de coordos volants existe. Qu'est-ce qu'un coordo volant ? C'est un membre qui a assumé plusieurs fois le poste de coordo et qui a signalé au bureau des membres et/ou à un salarié qu'il voulait bien être coordo lorsqu'il venait faire un service à La Louve.

Comment ça fonctionne ? Les coordos volants peuvent s'inscrire dans un document partagé pour les services qu'ils souhaitent faire en tant que coordo. Ce document est régulièrement renseigné par le Bureau des Membres qui y indique les services sans coordo, ainsi que les services où le ou les coordos sont absents.

Les coordos absents peuvent renseigner directement leur absence dans le tableau, ou informer le Bureau des Membres ([bureau.membre@cooplalouve.fr](mailto:bureau.membre@cooplalouve.fr)) pour que ce dernier complète le tableau.

Le document partagé est accessible via votre espace perso :

Espace perso Tableau de bord Services ▾ Communication ▾ Calendrier Rayons Fantômes Espace membres

Forum  
Coordinateurs ←

Premier de coordo  
[Consultez l'archive des newsletters](#)

Formations coordinateurs  
[Inscription](#)

Besoins coordos volants  
[Voir les besoins](#)

## Echanges entre coordos et salariés

### Le ménage

Les postes fixes incluent le maintien de la propreté de l'emplacement de travail, pour que le magasin reste agréable et que le nettoyage des créneaux de fermeture ne soient pas trop

lourds les jours de forte affluence : zone fruits et légumes, rayon vrac, les caisses.... (la salle prépa est par essence propre !).

Ce point est précisé dans [les fiches de poste](#) qu'il ne faut pas hésiter à utiliser au début du service ! Même lorsque les membres se pensent assez expérimentés, ça vaut toujours le coût de lire les points importants qu'il faut savoir pour le poste qu'on assure.

### **Esprit équipe/esprit coopératif**

Certains comportements font penser à une dégradation de l'esprit coopératif au sein de La Louve. En réalité, les coopérateurs sont un reflet/échantillon de la société avec ses flemmards, ses voleurs mais surtout de belles énergies et une belle capacité d'engagement collectif ! Certaines pratiques permettent de renforcer l'esprit d'équipe : port du prénom sur un post-it par tous les membres de l'équipe, pot après le service, pause-café au milieu d'une tâche sous tension ou dans un moment de creux.

### **Pouvoir du coordo au sujet des rattrapages**

Les coordos ont le pouvoir d'attribuer aux membres absents un seul rattrapage au lieu de deux. Ils doivent agir au cas par cas, en fonction de l'assiduité des membres, de leur bonne volonté, etc. Si les coordos sont 2 ou 3, ils s'accordent entre eux sur les règles à appliquer au sein de l'équipe. Le plus important est de partager ces règles avec le reste de l'équipe. L'expérience montre que si la règle au sein de l'équipe est transparente, tout se passe bien. Et n'oublions pas qu'il faut privilégier les échanges à chaque fois que cela est possible pour ne pas désorganiser les équipes.

### **Efficacité du réassort**

Eternel débat depuis que les talkies-walkies orange ont rendu l'âme : *"On doit commencer par les rayons ou par les réserves pour être efficace ?"*

Solutions évoquées :

- Il est conseillé de commencer par le stock. Cela permet de repérer pas mal d'erreur de rangement, et souvent, de gagner du temps !
- Penser catégories d'articles (en s'aidant des numéros de catégories présents en rayons et en stocks) et non rayon entier (ce qui prend beaucoup plus de temps et est moins précis).
- Demander aux salariés qui sont en magasin, à la prise d'un service, les priorités de réassort qu'ils ont repérées (ça se fait déjà)
- Organiser un passage de relai entre les binômes sortants et entrants pour le réassort de chaque réserve, pendant le ¼ heure de chevauchement.
- Dans le futur aménagement du poste accueil, il y aura la possibilité, en cas de problème avec un article de consulter un ordinateur PC pour savoir s'il y a du stock sur cet article, ou pour connaître la réserve dans laquelle il est rangé.

## Rappels et demandes faites par les coordos pour les salariés

### Posture des salariés vis-à-vis des coordos

Dans le rush, les salariés passent parfois outre les coordos en demandant directement à des coopérateurs de réaliser telle ou telle tâche, sans informer les coordos a posteriori. Cela désorganise l'équipe, puisque le coordo ne sait plus sur quelles tâches sont affectés les membres.

Les salariés sont donc priés d'être présents sans être envahissants ? Ils ont des talkies et l'idéal est de passer systématiquement par les coordos pour la répartition des tâches. En cas de rush, si un salarié missionne des membres sur quelque chose, il ne doit pas oublier d'avertir le coordo.

### DLC le dimanche

A priori, tous les salariés n'ont pas le même discours concernant les étiquettes de DLC à mettre le dimanche.

Certains salariés demandent à prendre en compte le lundi de fermeture en avançant fictivement la date de péremption.

Il faudrait que les salariés se mettent d'accord. Les coordos et salariés présents s'entendent pour que les membres affichent les dates réelles, afin de donner l'info la plus précise possible au membre/client.

### Gestion du flux le week-end

En fonction de la taille de l'équipe, un membre pourrait être affecté à la gestion du flux dans les heures de pointe du week-end.

On pourrait notamment lui confier les tâches suivantes : la gestion du flux dans la zone des caisses ; le rangement des paniers ; la gestion de l'espace pris par les caddies des coops ; aider certains clients à sortir/ranger leurs courses (avec leur accord bien sûr !) ; le rangement des chariots, u-boot qui traînent et éventuellement la gestion des poussettes encombrantes ;-)

Rappel de quelques bonnes pratiques à mettre en place dans tous les cas :

- La gestion de la zone de caisse peut être fluidifiée sur plusieurs points : présentation du badge, le caissier qui appelle le client suivant dès que le précédent a payé.
- Pour les clients qui n'ont qu'un panier, on gagne du temps quand c'est le caissier qui scanne les articles en les sortant du panier et le client les range directement dans son sac ou caddie.

### Desk d'accueil

Les membres demandent régulièrement à avoir un poste pour consulter le rayon correspondant à un article.

Ça relance la nécessité d'un desk d'accueil avec un ordi permettant aux membres :

- de savoir si un article est vendu ou non à La Louve (et éventuellement d'en connaître le stock)
- de faire des suggestions (plus simple à gérer que le classeur papier que personne n'a le temps de consulter ces derniers temps ...)
- de connaître le rayon où est rangé un article

### **Courses pendant les créneaux de fermeture**

Plusieurs coordos du soir expriment le besoin de trouver une solution pour gérer les membres qui passent trop de temps à faire leurs courses, pendant que les autres font le ménage. Les salariés pourraient y réfléchir.

### **Réassort**

Au maximum, il faut que les salariés s'astreignent à faire le tour des rayons avant chaque créneau pour indiquer aux membres les réassorts à faire en priorité. Envoyer des membres en réserve 1, 2 ou 3 sans aucune précision n'est pas toujours assez efficace et peut être décourageant pour beaucoup d'entre eux.

### **Re-définir les rôles de guide-file et serre-file**

Les procédures de sécurité actuelles ([c'est par ici](#)), prévoient que :

- le membre en caisse 1 est guide-file du RDC,
- le membre à l'accueil est serre-file du RDC
- le coordo est guide-file au sous-sol
- le salarié est serre-file au sous-sol

Réflexion à mener pour savoir si on maintient en l'état ou si les rôles de guide-file / serre-file doivent être assumés uniquement par les salariés maintenant que nous sommes plus nombreux (avec spécificité du créneau de fermeture où un seul salarié est présent en général).