

CR rencontre trimestrielle coordo

Lundi 21 octobre 2024

Salariés présents : Antoine, Aurélie, Marie-Claire, Olivier.

Environ 20 participants

Informations des salarié·es

Retour sur les informations présentées à l'AG du 17 octobre (chiffres, cambriolage, assurance et recrutement) : [CR complet de l'AG](#)

Point visiteurs : clarifications sur les visiteurs non-acheteurs

Le visiteur n'a pas le droit d'acheter. Il ne peut pas se présenter en caisse avec un panier de courses. Le rappeler à l'accueil.

Le membre ne peut pas diviser ses courses en deux s'il est accompagné d'un visiteur.

Un panier = un paiement

=> [lire l'article sur l'espace membres](#)

Le poste accueil/sortie sera réaménagé dès que possible

Accueil des nouveaux coopérateurs

S'ils n'ont pas fait la formation avec Véro, faire une visite courte de dix minutes en début de service et leur préciser qu'ils ne sont pas dédouanés pour autant de la formation complète. Leur confier des tâches avec un binôme confirmé.

Coopérateurs ayant des difficultés à se déplacer

Ne pas stigmatiser les personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

Beaucoup de tâches peuvent leur être confiées : l'accueil sortie, la pesée du vrac, les étiquettes de pain, les caisses **si le membre a la qualification...**

Tableau des tâches

- Présentation des nouveaux magnets de différentes couleurs conçus pour faciliter le travail des salariés. Les coops en service en assureront le reclassement dans les boîtes dédiées
- Magnets bleus uniquement pour les créneaux de fermeture ou de fin de journée. Une vingtaine de magnets a été créée, par exemple les coins et bordures, l'auto-laveuse, ainsi que sous-sol, mezzanine, rez-de-chaussée
- Les tâches sont exposées du haut vers le bas par ordre de priorité

Réassort de frais : s'il y a peu de choses en chambre froide, mettre plutôt 2 personnes dans tous les types de frais. **Sinon, privilégier d'y mettre 4 personnes, 2 pour les frigos fromages, laitages et végété et 2 autres pour les frigos traiteurs et viande.**

Les pauses : c'est un moment convivial pour tous les coops ; ceux qui sont en salle prépa doivent laisser leur tenue dans la salle avant de prendre leur pause. Ils pourront la remettre à leur retour.

Formation et poste caisse

- **S'il n'y a pas assez de caissier** dans l'équipe fixe, le renfort est assuré par les membres qualifiés de l'équipe volante.

S'il n'y a pas de caissier fixe ou volant, un salarié ou un membre qualifié enseignera les bases de la caisse.

Il est recommandé de ne pas "bidouiller" et de faire appel aux salariés à la moindre anomalie. Pour maîtriser les bases de la caisse, il est recommandé d'effectuer 3 services en caisse en toute autonomie.

La formation n'apprend pas les bases de la caisse, mais apporte les points de vigilance indispensables pour éviter les erreurs. Rappeler l'existence d'un support/mémo dans chaque placard de caisse : **le guide de tenue de caisse.**

- **S'il y a trop de coops formés qui veulent tous aller en caisse.** Il faut les laisser s'entendre, mais si problème, priorité aux fixes. Pour les volants, leur expliquer qu'ils viennent en renfort s'il n'y a pas assez de monde formé caisse.
 - Un coordo suggère de faire un roulement pour permettre à tous les gens formés d'être en poste à la caisse. Attention, la formation caisse ne garantit pas de faire la caisse à chaque fois.
 - Face aux volants formés caisse qui se plaignent de ne jamais la faire, un coordo indique qu'il confie le poste aux coops qui sont restés le plus longtemps sans la pratiquer.
 - Mise en place d'un [tableau](#) (mis à jour régulièrement) des services où il n'y a pas assez ou pas du tout de caissiers dans l'équipe pour que les volants s'inscrivent en priorité sur ces services.
- **Faire confiance aux coops en rattrapage** qui affirment avoir fait la formation caisse.
- **Programmation des formations**, rappel : il n'y a plus de dates inscrites sur le formulaire pour éviter que tous les nouveaux s'inscrivent à cette formation avant d'avoir fait un service à La Louve. Si les coops souhaitent être qualifiés caisse, ils

peuvent venir au BDM s'inscrire à une formation. Des dates sont disponibles sur les prochaines semaines.

Réassort fruits et légumes et frais sur les créneaux de fermeture

Le réassort doit se faire en continu dans ces rayons jusqu'à la fermeture du magasin, 21 h en semaine ou 13 h le dimanche. Les coops ne doivent pas tous partir en même temps faire leurs courses.

Ce sont les deux postes les plus importants pour La Louve, sur lesquels il **faut éviter de prendre des coops pour les accompagnements ou les visites**. Il est plus facile de prendre des membres du réassort de sec, que l'on peut extraire de leurs tâches pendant une demi-heure ou un quart d'heure sans dommage pour le magasin.

Raccompagement

Périmètre de 10 minutes autour de La Louve, selon le plan qui est de nouveau affiché sur le panneau à gauche du coin café.

La procédure imprimée est attachée sur chaque chariot.

Attention, la personne qui est raccompagnée doit en principe pousser son propre charriot car la responsabilité du coopérateur en service ne saurait être engagée en cas d'incident.

L'accompagnant n'est pas non plus obligé de monter les escaliers en portant les courses. Ils peuvent néanmoins se mettre d'accord avant de partir. En tout cas, il ne faut jamais laisser le chariot seul sur le trottoir

Informations diverses

-> **Tutoriel réassort/gestion** du rayon fruits et légumes : un [nouveau tutoriel en 2 vidéos](#) de quelques minutes explique en détail ce poste.

-> **Classeur de suggestions** : une réflexion est en cours pour améliorer la prise en charge des suggestions des coopérateurs. Des précisions seront apportées dans les prochaines semaines à ce sujet. Les salariés vont essayer de reprendre les réunions acheteurs pour examiner le cahier plus régulièrement.

-> **Utilisation des aspirateurs** : souvent en panne à cause des câbles de branchement mal enroulés. Des photos sont affichées au-dessus du lieu de rangement (en réserve 1) pour montrer la bonne manière de faire.

Échanges libres

-> **Que doit-on faire** vis-à-vis des personnes qui ont du mal à monter l'escalier en cas d'incendie ?

Confirmation que les personnes doivent attendre dans l'escalier de sécurité sur la chaise d'évacuation; elles seront remontées soit par des coopérateurs, soit par les pompiers qui mettent dix à quinze minutes maximum à arriver.

-> **Un coordo se plaint** de ne pas avoir assez de personnes dans son créneau (13h30-16h30 le samedi). Le BDM est au courant, quelques places volantes ont été ajoutées les samedis après-midi.

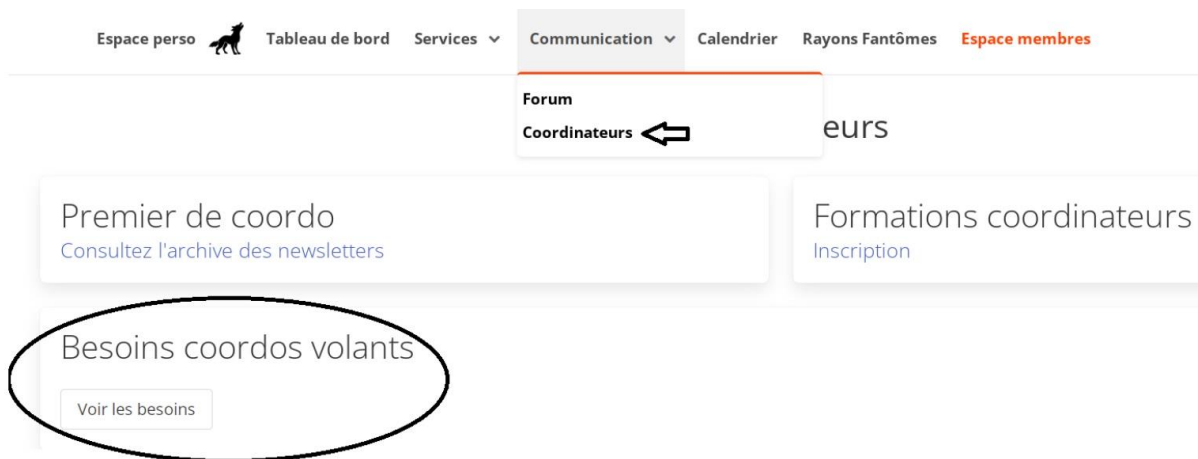
-> **Temps alloué aux courses pendant le service** (fin de service dimanche et en semaine à 19h00). Il ne doit pas dépasser 20 minutes environ pour ne pas pénaliser le fonctionnement du service.

- Les coordos peuvent faire le rappel en début de service, en expliquant que, pour le créneau du dimanche, c'est plutôt une faveur qui leur est faite car les courses peuvent être faites avant le service. Pour celui de 19 h, c'est différent car les membres arrivent après leur travail. On peut le leur rappeler et leur demander d'essayer, par équité par rapport aux autres services, de réduire le temps de leurs courses à 20-25 mn pour ne pas pénaliser le service entier.
- Un coopérateur insiste sur le poids des infos données dès le début du service. C'est plus efficace.

-> **Durée des pauses** : une coordo suggère l'idée d'une affiche. Les salariés insistent sur la convivialité et le fait que les coops sont bénévoles. Ceux qui abusent sont une minorité, et il faut compter sur la dynamique du reste des coopérateurs. On ne peut pas les contraindre. C'est aux coordos de trouver le juste milieu.

-> **Tableau des coordos absents**

Ce tableau permet d'informer de l'absence des coordos pour que les volants qui font un rattrapage puissent se positionner. C'est très pratique.



Rappel : [le document des absences coordos](#) est accessible via votre espace perso

Le tableau est informatif ; il permet d'identifier les créneaux où il y a des manques. Il faut néanmoins s'inscrire aussi sur un créneau en parallèle sur son espace membre s'il s'agit d'une vacation.

S'il n'y a plus de place de volants disponibles, le coordo qui vient coordonner une équipe peut appeler directement le BDM pour ajouter une place.

-> **WhatsApp intra-créneaux**

Ceux qui sont intéressés pour en créer un peuvent aller voir le BDM, qui a toutes les infos et peut les aider à en créer un pour leur créneau.

Les échanges de services sont quand même la meilleure solution.

-> **Formation coordos**

8 équipes sont sans coordos.

Pour ceux qui souhaitent devenir coordo, ils peuvent soit co-coordonner, soit être accueilli sur une autre équipe pour apprendre ou comparer. La liste de ces équipes sont affichées sur le tableau central du bureau des membres.

En cas de service anticipé sur ces services, il faudra s'inscrire en parallèle sur son espace perso.