

Compte-rendu Formation Supercoops 1

04/05/2023

Participant.e.s : Delphin, Marie-Laure, David, Nadia, Thomas, Léa, Maxime, Isabelle P., Sam, Stephanie, Sandrine, Christine, Adeline, Julie, Annie, Agnès, Magali, Isabelle L., Laurent C., Yamina, Elisabeth, Cédric, Marion

I. Infos diverses

- Journée Ferrero du 22/06 :
Des salariés de Ferrero vont venir passer la journée avec nous bénévolement, sur deux chantiers : peinture de l'espace cuisine et entrée, fabrication d'un composteur et de jardinières.
 - ⇒ Vous êtes les bienvenu.e.s pour venir donner un coup de main tout au long de cette journée (10:00-16 :00)
 - ⇒ Un barbecue sera proposé le midi pour remercier les bénévoles de Ferrero.
 - ⇒ Un pot devrait être proposé par Ferrero chez eux le soir et avec toutes les associations participantes
 - ⇒ **Nous avons besoin de personnes pour aider les référents (Thomas, Isabelle P. et Maxime) à organiser cette journée et à être présentes le Jour J, 3-4 personnes en plus ce serait top ! (contact : Maxime, magasincooperatifrouen@gmail.com)**
- Fermeture du magasin pendant le week-end de l'Ascension :
Pour des raisons évidentes de planning mais aussi de présence d'acheteurs sur cette période, il a été décidé de fermer exceptionnellement le magasin les 19 et 20 mai.
- Réception des fruits et légumes :
La com 3 est à la recherche de bénévoles pour les aider à réceptionner les légumes le mardi matin (à partir de 9 :00)
 - ⇒ **Si vous êtes disponible ou pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse com3.kissikol@gmail.com**
- Manque de monnaie dans la caisse :
S'il vous manque de la monnaie pendant votre créneau, vous pouvez échanger un billet avec l'équivalent en pièces situées dans une boîte en plastique bleu transparente, sur les étagères dans le bureau.

II. Introduction

- Remerciements et félicitations :
Voilà quelques mois que l'épicerie-test est ouverte et que chacun d'entre nous contribue à sa réussite. Au-delà de la bonne tenue des créneaux, les résultats financiers sont bons, nous arrivons à rembourser le prêt bancaire et à engendrer des

bénéficiés en vue d'investir et de développer le magasin. Un grand merci à chacun d'entre nous pour les efforts fournis et félicitations à nous tou.te.s (car ça fait du bien de l'entendre) !!

- Calendrier de la formation :
 - ⇒ **1^{er} temps (aujourd'hui)** : formation théorique et retours d'expériences (présentation des protocoles, échanges sur le rôle de supercoop)
 - ⇒ **2^e temps (à partir du 10/05/2023)** : formation à la nouvelle caisse pendant les créneaux
 - ⇒ **3^e temps (juin 2023)** : formation pratique et retours d'expériences (ateliers pratiques, échanges sur la gestion des créneaux)
- Jeu « brise-glace » :

Il a été demandé à tous les participants de se ranger en file indienne selon sa date d'ancienneté à Kissikol, du plus ancien au dernier arrivé. Ensuite, chacun s'est présenté en donnant son prénom et la date de son arrivée à Kissikol.

 - ⇒ Merci aux plus anciens d'avoir pris le temps de nous rappeler l'histoire et la genèse de Kissikol ❤️
- Atelier « post-it » :

Chacun était invité à noter sur des post-it leurs réponses aux sujets suivants :

 - ⇒ Ce que j'aime dans mon rôle de supercoop (les réponses seront traitées en formation 2)
 - ⇒ Les difficultés rencontrées dans mon rôle de supercoop (les réponses seront traitées en formation 2)

III. Les responsabilités de supercoop

- Nouvel atelier « post-it » :
 - ⇒ Les responsabilités d'un supercoop c'est quoi ?
 - ⇒ Les post-it ont ensuite été triés par groupes d'idées
- Liste des responsabilités listées par les participants :
 - **Responsabilité de l'ouverture/fermeture de l'épicerie** (détenteur des clefs)
 - **Responsabilité liée à la faisabilité du créneau** (doit être présent et gérer les absences non prévues des coopérateurs)
 - **Responsabilité financière** (liée à la caisse)
 - **Responsabilité « managériale »** (organiser le créneau, distribuer les missions, expliquer les protocoles...)
 - **Responsabilité de « l'accueil actif » et de l'image du magasin** (accueil des curieux, présentation de l'association et donner envie de nous rejoindre)
 - **Responsabilité liée à la prévention des risques** (en assurant le bon respect des protocoles d'hygiène et de sécurité)
 - **Responsabilité liée à la cohésion d'équipe** (bonne intégration des coopérateurs, bonne ambiance, lien social...)

- **Responsabilité de contribuer au projet** (transmettre des retours et idées qui contribuent au développement du projet)
- Discussion autour de la question de responsabilité :
 - « je ne me considère pas comme un chef, j'ai l'impression d'être un coopérateur comme les autres » / « les coopérateurs me considèrent comme un chef et attendent beaucoup de moi »
 - « le rôle de supercoop est de créer une atmosphère positive et une bonne ambiance » / « le supercoop n'est pas le seul garant de l'ambiance, c'est propre à chacun et au groupe »

IV. Présentation succincte des protocoles

Tous les protocoles sont visibles en magasin et sur le site internet via ce lien :

<https://kissikol.org/supercoop>

- Fruits et légumes :
 - ⇒ **La gestion des fruits et légumes est très importante car ce sont des produits périssables qui engendrent du gaspillage alimentaire et des pertes financières pour l'association**
 - ⇒ **Mise en rayon et vérification de l'ensemble des lieux de stockage :**
 - Il existe trois frigos dans le magasin et deux en réserve en plus de la pièce de stockage de la réserve : un grand non vitré et un petit qui sert parfois de dépannage (à ne pas oublier !)
 - Le rayon doit être abondant et donner envie, il est important de mettre assez d'exemplaires de chaque produit (voir la totalité quand c'est possible)
 - ⇒ **Présentation des produits :**
 - Pour des raisons d'esthétique mais aussi de praticité (les cagettes sont trop grandes pour le frigo), il est demandé de déplacer les fruits et légumes des cartons de stockage (frigos) vers les cagettes ou bannettes. Les cartons restent dans les frigos et les cagettes sur les étagères.
 - Attention, les bannettes des fruits sont fragiles, elles sont à manipuler avec douceur, précaution et amour bien entendu...
 - ⇒ **Affichage des prix :**
 - Les prix changent toutes les semaines, c'est pourquoi il est demandé de ne pas indiquer les prix des fruits et légumes sur les ardoises
 - Les prix sont indiqués sur les listes de prix accrochées en rayon et près de la caisse, que la com 3 met à jour régulièrement
 - La liste va être améliorée en agrandissant les caractères et en ajoutant des lignes grisées entre chaque ligne de produit
- Mise en rayon :

⇒ **Œufs :**

A chaque nouvelle livraison, les nouveaux œufs sont placés sous les plus anciens avec une fiche indiquant la nouvelle DLC. **Quand cette fiche est découverte et que les anciens œufs ont tous été écoulés, merci d'indiquer la nouvelle DLC sur l'ardoise vellea.**

⇒ **Facing et rotation DDM/DLC :**

- Quand on remet des produits en rayon, il est important de placer les plus récents (qui se trouvent en réserve) derrière les plus anciens (en magasin), afin d'écouler la marchandise dont les dates limites de consommation sont les plus proches
- Différence DDM/DLC : les produits dont la Date Limite de Consommation -DLC- est dépassée ne peuvent plus être vendus (ex : viande) mais les produits dont la Date de Durabilité Minimale -DDM- est dépassée peuvent encore être vendus des semaines voire des mois après la date, ils restent donc en rayon.

⇒ **Présentation des produits :**

- Une seule ligne par produit : pour faciliter la visibilité des ruptures de stocks et permettre une mise en rayon plus facile après une livraison, il est demandé de ne pas ajouter plusieurs lignes de produits.
- Ne pas mettre un même produit à plusieurs endroits différents : pour les mêmes raisons et pour également simplifier les inventaires, il est demandé de ne pas déplacer les produits ou de les mettre à plusieurs endroits différents dans le magasin (ex : pâtes).

⇒ **Agencement du magasin :**

- La com 3 est en charge de l'agencement du magasin qui nécessite une réflexion d'ensemble et ne peut pas se faire de façon individuelle pendant les créneaux. Les membres de la com 3 réfléchissent actuellement à un réagencement global (arrivée prochaine d'une gamme de produits ménagers).
- Vos suggestions d'agencement sont les bienvenues, vous pouvez nous les transmettre par mail : com3.kissikol@gmail.com (ou mieux : rejoindre la com 3 !)

⇒ **Rangement de la réserve :**

- De la même façon, la com 3 réfléchit actuellement à un rangement plus efficace des produits dans la réserve et avec notamment un étiquetage plus précis.
- Vos suggestions sont également les bienvenues !

• Pertes :

⇒ **Affichage « anti-gaspi » :**

Afin d'éviter de devoir jeter des produits et avant même de les mettre à -20% (car quand c'est le cas, l'association perd de l'argent), il est conseillé de faire de l'affichage « anti-gaspi » pour attirer l'attention des acheteurs dans une démarche collective de lutte contre le gaspillage. Pour le moment, nous vous proposons de faire part de créativité pour créer ces affichages avant que quelqu'un ait le temps d'en faire numériquement.

⇒ **Comment décider quoi mettre à -20% ?**

Cette question revient souvent dans les discussions et il n'y a pas vraiment de recette car c'est très subjectif de juger si un produit est très ou trop abîmé. Le -20% ne doit pas être systématique car il ne permet pas à l'association d'engendrer de bénéfices mais il peut être un moyen efficace pour éviter de jeter (et donc de perdre de l'argent). Nous vous laissons seul.e juge avec votre équipe de créneau de prendre les décisions adaptées...

⇒ **Tableau des pertes :**

Chaque produit jeté ou mis dans le bac « A DONNER » doit impérativement être inscrit dans le tableau des pertes qui se trouve dans le classeur bleu des protocoles. Il permet à la com 3 d'avoir un suivi sur les produits et d'ajuster au besoin les commandes.

• Etiquetage :

⇒ **Un étiquetage provisoire du magasin va être effectué par la com 3.** Les étiquettes seront collées sur les rayons au niveau de chaque produit (mais sans prix). Il permettra d'aider chaque créneau à trouver plus facilement les produits et cibler les ruptures de stock.

⇒ **Un étiquetage plus abouti sera mis en place grâce à la nouvelle caisse.** Il s'agira d'étiquettes papier placées dans des réglottes sur les rayons, et qui indiqueront le prix de chaque produit. Nous n'aurons donc plus besoin d'étiqueter à la main chacun des produits. La mise à jour et l'impression des étiquettes seront effectuées par la com 3.

⇒ **Protocole changement des étiquettes de l'étiqueteuse :**

Malgré l'ajout des photos, nous avons constaté qu'il était encore difficile de changer les étiquettes et nous en sommes désolés. Nous n'allons pas modifier le protocole car bientôt nous n'en aurons plus besoin mais nous allons mettre en ligne une vidéo démo et nous vous conseillons de vous rapprocher d'Isabelle P., l'experte de la question.

• Nettoyage :

⇒ **Ça brille à l'Abrikol ! :**

Bravo à tou.te.s, l'abrikol est propre car il est régulièrement nettoyé par chaque créneau.

⇒ **Pliage des lavettes :**

Les lavettes peuvent se plier en 4, et donner la possibilité avec le recto-verso d'utiliser 8 faces.

⇒ Des lavettes et une raclette à vitres ont disparu, si jamais vous les retrouvez merci de les remettre à leur place dans le placard ménage de la salle verte.

⇒ **Utilisation du seau de lavage :**

Ne pas retremper sa lavette ou son bandeau dans le seau de lavage une fois utilisé, mais verser de l'eau du seau sur le sol ou la surface à nettoyer (ou à défaut reprendre une lavette propre).

• Caisse :

⇒ **Mise en place de la nouvelle caisse avec accompagnement sur les créneaux (à partir du 10/05) :**

Un mail vous sera prochainement envoyé afin que celles et ceux qui peuvent puissent venir assister à un autre créneau et ainsi mutualiser les formations avec 2 ou 3 supercoops en même temps.

⇒ **Caisse manuelle :**

Jusqu'à la fin juin, il sera possible si besoin d'utiliser la caisse manuelle mais en juillet, elle sera définitivement remplacée

⇒ **Avantages de la nouvelle caisse :**

Elle est facile d'utilisation, elle facilite le comptage caisse en début et fin de créneau (aide au comptage sur l'ordinateur), elle réduira considérablement les erreurs grâce au bipage des produits. Bientôt, elle permettra aussi de scanner les cartes d'adhérents et sera un atout pour les inventaires.

⇒ **Utilisation uniquement par le supercoop :**

Pour le moment et le temps que chaque supercoop se familiarise avec la caisse, les coopérateurs ne pourront pas encaisser. Ensuite, à partir de septembre, les supercoops devront former les coopérateurs à l'encaissement.

⇒ Un protocole est en cours d'écriture et sera prêt pour le début des formations.

⇒ Pour les visuels : voir PowerPoint.

• Accueil :

⇒ **Accueil « actif » :**

Il est important de vraiment accueillir les nouveaux ou les curieux afin de leur présenter brièvement l'association et d'en donner une image positive

⇒ Seuls les adhérents peuvent faire leurs courses, à l'exception des curieux lors de leur première visite

⇒ Il vous est conseillé d'orienter les curieux à s'inscrire à une réunion d'information plutôt que passer beaucoup de temps à leur expliquer le fonctionnement de l'asso (certains curieux peuvent être très bavards !! 😊)

- ⇒ Seul le renouvellement d'adhésion est possible durant le créneau. Toute nouvelle adhésion se fait lors d'une réunion d'information ou journée portes ouvertes
- ⇒ Pensez à annoncer les activités associatives à venir (informations inscrites sur le tableau blanc)
- Bureau des membres :
 - ⇒ **Un nouveau protocole remplacement et échange de créneau entre coopérateurs est affiché sur le tableau blanc, merci de le diffuser :**
Les coopérateurs doivent en priorité essayer seuls de se faire remplacer avec l'aide si besoin du supercoop, et ensuite toujours en informer le BDM (bdm.kissikol@gmail.com) ainsi que son supercoop et le supercoop du créneau d'échange.
 - ⇒ **Pour le remplacement entre supercoops :**
Les supercoops doivent en priorité essayer seuls de trouver un remplacement, et en informer impérativement le BDM. Il est également important d'informer les coopérateurs de son créneau de tout changement.
 - ⇒ Afin de pouvoir communiquer plus efficacement avec les coopérateurs de votre créneau, nous vous conseillons d'échanger vos numéros de téléphone.

V. Questions et échanges sur les protocoles

- **Inquiétudes vis-à-vis de la nouvelle caisse :** « comment allons-nous réussir à être formés en une seule fois, en mai ou juin ? » ; « Et si, lors du créneau suivant la formation, je ne me rappelle plus comment l'utiliser, comment faire ? » ; « le protocole a l'air complexe »
 - ⇒ Plusieurs personnes ont déjà été formées à la caisse et n'ont eu aucune difficulté car le fonctionnement est simple et intuitif
 - ⇒ La com 7 qui assurera les formations sera également d'astreinte en cas de problème. Ils peuvent facilement prendre le contrôle de la caisse à distance.
 - ⇒ Le protocole paraît conséquent mais c'est uniquement parce qu'il est très précis (exemple : une ligne pour cliquer sur tel bouton)
 - ⇒ Le protocole reprendra toutes les erreurs possibles et comment les solutionner afin que vous puissiez facilement trouver la réponse à un problème
- **Inventaire fruits et légumes (créneau S3) :** « doit-on peser les fruits et légumes placés à -20% ou avec l'écrêteau anti-gaspi ? »
 - ⇒ Non. L'intérêt de l'inventaire est de savoir quoi commander pour la semaine suivante. Les produits à -20% ou dans un bac anti-gaspi ne seront plus consommables d'ici le mercredi suivant, c'est pour cela qu'il ne faut pas en tenir compte.

- **Prix** : « pourquoi il y a parfois des prix différents ? » ; « que faire quand dans une même famille de produits, certains ont un prix différent ? »
 - ⇒ Les prix varient d'une livraison à une autre, souvent les prix augmentent mais parfois ils baissent aussi.
 - ⇒ Si le facing est bien respecté, les produits les plus récents et qui pourraient avoir un prix différent sont situés derrière les plus anciens. Il faudra donc écouler les anciens produits même si le prix diffère.
 - ⇒ Quand nous aurons la nouvelle caisse, il n'y aura plus ce problème, car tout sera informatisé et le bon prix sera rentré directement dans la caisse via le code-barres.

- **Fromages** : « Pourquoi n'y-a-t-il pas de DLC sur les fromages ? »
 - ⇒ Les fromages (à l'exception du fromage blanc ou frais) n'ont pas de DLC mais une DDM (Date de Durabilité Minimale) et peuvent donc se consommer bien au-delà de cette date.
 - ⇒ Les fournisseurs n'indiquent pas de DDM sur l'emballage des fromages (ils nous le fournissent sur le bon de livraison) et nous avons fait le choix de ne pas l'indiquer non plus car les fromages sont vite vendus, bien avant que la DDM ne soit dépassée.

- **Nettoyage des frigos (S2)** : « c'est trop long de nettoyer les 4 frigos, nous n'avons parfois pas le temps de tous les faire en plus des autres tâches de notre créneau » ; « est-ce possible de distinguer le nettoyage des 4 frigos sur le tableau des tâches pour informer les autres créneaux si nous n'avons pas eu le temps de tous les faire ? » ; « est-ce possible d'ajouter un créneau hors ouverture de magasin pour ce type de ménage ? »
 - ⇒ Nous allons essayer avec Marie-Laure de mieux rééquilibrer le tableau des tâches afin de répartir plus efficacement le nettoyage, et alléger certains créneaux
 - ⇒ Nous allons distinguer le nettoyage de chacun des frigos sur le tableau des tâches
 - ⇒ Nous aimerions être assez de coopérateurs pour pouvoir ouvrir des créneaux hors créneaux car par exemple, les inventaires ou les réceptions de livraisons, qui prennent beaucoup de temps, ne sont pas encore comptabilisées dans les créneaux. Mais tant que nous ne sommes pas suffisants, il ne sera pas possible de l'envisager.

- **Fruits et légumes** : « peut-on investir dans de belles caisses et bannettes pour les fruits et légumes ? » ; « est-ce possible d'avoir des photos des courges avec leurs noms ? »
 - ⇒ Très bonne idée ! Nous allons nous renseigner auprès de la com 5 pour l'investissement.
 - ⇒ Le tableau des photos de courges est en cours d'élaboration par la com 3...

VI. Points à aborder prochainement

Faute de temps, nous n'avons pas pu aborder tous les points que nous souhaitons vous soumettre.

Lors de la prochaine formation, nous vous proposerons de :

- Lire ensemble les post-it « ce que j'aime dans mon rôle de supercoop » et « les difficultés rencontrées dans mon rôle de supercoop »
- Réfléchir ensemble à comment communiquer entre supercoops et avec quel(s) outil(s)



Merci pour cette riche soirée, on a adoré ces échanges !

**Marie-Laure, Isabelle P., Adeline, Magali, Sam et Maxime
Le groupe de travail « Protocoles et formation supercoops »**