

Coordination des équipes : Les Grandes Lignes



Bonjour Coordinatrice, Coordinateur,

Merci d'avoir décidé de vous engager un peu plus à La Louve...notre escouade de coordinateurs est incontournable pour deux raisons :

- 1) Pour fluidifier le travail à notre coopérative. Vous êtes le trait d'union entre les salariés et les membres de votre équipe.
- 2) L'expertise que vous allez accumuler en coordonnant votre équipe assure que les salariés ne sont pas les seuls à maîtriser le fonctionnement quotidien du magasin. Votre connaissance plus approfondie améliorera la qualité d'information pour nos débats en AG et notre culture démocratique n'en sera que plus enracinée.

Surtout au début, on attend juste que vous soyez un petit peu plus au courant du fonctionnement du magasin. Les salariés seront beaucoup plus à vos côtés au démarrage, et votre graduelle maîtrise du rôle viendra principalement et naturellement de votre travail avec eux.

Pour l'ouverture, on va vous fournir des documents sur les différents protocoles du magasin, qui ensemble serviront de "manuel des coordinateurs", **On diffusera ces documents juste à l'ouverture officielle du magasin, même quelques jours après .** Chaque jour le montage concret du magasin détermine et modifie beaucoup de détails de comment on va fonctionner réellement à La Louve. On préfère attendre que nos documents soient aussi définitifs que possible avant de les diffuser pour limiter la propagation des mauvaises informations, qui serait contreproductive.

Préparez-vous, pourtant : Les premiers mois on va améliorer ensemble — et donc modifier souvent — les détails de nos protocoles.

Sujets traités dans le manuel des coordinateurs :

- Statuts et Présences
- Réception / Mise en Rayon
- Caisse
- Conditionnement des produits
- Nettoyage
- Sûreté

Généralités

Equipes polyvalentes. Nos équipes ne sont pas organisées par tâche... c'est à dire on n'a pas une équipe "caisse", puis, "nettoyage", puis "réception" etc. Au début du service, vous allez expliquer aux membres de l'équipe l'ensemble des tâches à faire suite au contact que vous aurez eu en arrivant avec un salarié et / ou les coordinateurs précédents. Puis, vous déciderez ensemble avec votre équipe qui fait quoi en fonction des envies et de la répartition, au fil des cycles, des tâches les moins souhaitées / agréables.

Au cours des premiers mois il faut encourager les membres, sans les obliger, à essayer beaucoup de tâches pour qu'ils puissent découvrir ce qu'ils aiment faire, ce qu'ils se sentent de faire, et les domaines où ils sont le plus utiles pour La Louve. C'est important aussi pour qu'on puisse établir aussi rapidement que possible une base de connaissances large et stable.

Chacun son style. Vous avez tous vos manières d'interagir avec les autres... directive, réservé, souriante ou pas. Votre façon de coordonner votre équipe marchera mieux si c'est votre façon à vous. Seule chose évidente à retenir : vous êtes des coordinateurs de vos pairs, et pas des "chefs" d'équipe.

Chevauchement. Les services se chevauchent par 15 minutes pour assurer une présence constante des membres-travailleurs. Le premier service termine à 8h15 et le 2e commence à 8h00 et ainsi de suite.

Binômes. Pour la plupart des équipes, vous serez en binôme avec un autre coordinateur. A vous d'expérimenter comment partager votre travail. Une stratégie possible : un coordinateur au RDC, l'autre en sous-sol.

Poste de travail. Vous aurez un poste de travail où se trouvera un manuel des coordinateurs et le livre de présence et autres fournitures. Vous n'êtes pas censé y rester, mais ça sera votre "camp de base". Il se trouvera probablement à côté de la mezzanine du magasin.

Présences. Un de vos rôles principaux est d'être le témoin des présences et absences des membres de votre équipe.

— Vous surveillerez les signatures des membres dans le livre de présence en arrivant et en partant du service. Les membres qui arrivent trop en retard doivent être marqués absent.

Il n'y a pas une règle fixe pour dire "x minutes en retard = absent". C'est à votre discrétion car on ne veut pas non plus que des personnes en retard avec des raisons légitimes (panne de métro, etc) soit pénalisées. Encouragez les membres de votre équipe à vous alerter en cas de retard.

— Vous serez un peu plus au courant du système de présence à La Louve pour répondre aux questions des membres.

— Vous aurez le pouvoir d'attribuer un seul rattrapage — au lieu de deux— à un membre de votre équipe dans des cas exceptionnels.

— Vous partagerez votre numéro de téléphone et / ou votre adresse mail avec les membres de votre équipe pour que les membres puissent vous contacter en cas de retard, absence, problème d'organiser un échange etc.

Les courses. Il faudra peut-être rappeler la première fois à votre équipe que pendant le service il ne sera pas possible de faire ses courses et qu'il sera possible de les faire avant ou après.

Conflits. Dans la mesure possible, une de vos tâches les plus importantes est d'établir une bonne ambiance de travail dans votre équipe. 97% du temps, tout se passera bien entre vous et les membres de l'équipe. Mais des conflits peuvent se produire.

Ex : Un membre de votre équipe arrive une demi-heure en retard. Vous dites "Désolé, je vous marque comme absent". La personne se fâche.

Faites votre possible afin de traiter de la situation, mais sachez aussi que les salariés sont là pour vous aider et c'est à eux de traiter des cas très méchants.

Tâches lors d'un service

A l'ouverture du magasin, la taille moyenne d'une équipe est de 20 personnes... ce qui veut dire avec les absences que vous pouvez normalement compter sur 10-20. Plus des places sont allouées aux créneaux plus demandeurs de main d'oeuvre. Voici les grandes lignes des tâches à assurer avec les membres de votre équipe.

Tâche	Nombre	Description
COMPTOIR D'ACCUEIL	1	Cette personne contrôle l'entrée des membres
SORTIE	1	Cette personne vérifie que tout membre qui sort avec des courses est munie d'un ticket de caisse daté du même jour. Elle empêche aussi des gens d'entrer par la sortie.
CAISSE	1/caisse	1 à 4 membres en fonction du flux
PESÉE	1 / balance, donc 2 membres	En attendant la mise en marche des balances à la caisse, on aura 2 balances étiqueteuses dans les rayons : une pour les fruits et légumes, l'autre pour le vrac. Un membre en service pèse tout produit pour les membres-acheteurs. Une personne pour chacune des balances.
RÉCEPTION	0 à 7	Nombre de membres variable en fonction du jour et horaire du service. Les membres aident à la dépalettisation des produits, et à leur transfert aux zones du stock. La réception est toujours coordonnée par un salarié.
MISE EN RAYON	2 à 7	Nombre de membres variable en fonction du jour et horaire du service.
CONDITIONNEMENT	2 à 5	Coupe de fromage, mise en sachets des thés, épices, et vrac.
NETTOYAGE		Nombre de membres variable en fonction du jour et horaire du service.
BUREAU DES MEMBRES	1 à 4	Les membres avec des tâches administratives liées à la gestion de travail. Le travail dans le Bureau des membres est toujours coordonné par un salarié.
STANDARD	1	Les matins, quand le Bureau des membres est fermé, un membre y travaillera, sans supervision d'un salarié, pour répondre au téléphone et pour effectuer 2 ou 3 autres petites tâches administratives.
ESPACE ENFANTS	(2)	L'espace enfants ne sera pas ouvert à l'ouverture du magasin, puis seulement ouvert pendant les horaires non-scolaires (mercredis après midi, soirs, week-ends). 2 membres formés y travailleront.
TÂCHES PONCTUELLES		Il y en aura régulièrement.

Déroulement typique d'un service

—Vous arrivez à La Louve 5-10 minutes en avance.

— Vous vous informez auprès des salariés des tâches prioritaires (Ex : Une grosse livraison pas terminée par l'équipe précédente, un manque important de fromages, des vins à étiqueter).

—Votre équipe commence à arriver. Les membres signent le livre de présence à votre poste de travail. Vous discutez des éventuels problèmes de présence, congé etc. En fonction de la situation du jour et votre "style", vous pouvez dispatcher les membres toute de suite sur une tâche, ou attendre quelques minutes pour accumuler un petit groupe pour discuter ensemble le plan d'attaque pour le service.

—Vous attendez à votre poste peut être encore un peu les retardataires.... ou pas, ils vous chercheront.

— Puis vous passez la plupart du service en circulant, assurant que les tâches soient bien couvertes, répondant aux questions des membres, et donnant un coup de main là où il le faut le plus. Vous travaillez, bien évidemment, aussi. Sinon, vous risquez nourrir des pulsions révolutionnaires parmi les membres de vos équipes.

— Vous serez très impliqué, dans le travail sans cesse de réassortiment des produits... travail coordonné principalement par un salarié. Souvent, les salariés vont vous communiquer des nouveaux besoins, puis c'est à vous de trouver les bonnes personnes pour répondre.

—Vers la fin du service, vous faites le bilan de ce que votre équipe a fait pour communiquer l'état du magasin aux coordinateurs du prochain service. Les coordinateurs suivants arrivent 20-25 minutes avant la fin de votre service.

— 5 minutes avant la fin du service, vous vous réunissez avec votre équipe pour répondre aux questions, discuter comment mieux faire la prochaine fois.

— Les membres signent encore une fois sous vos yeux, et vous répondez encore aux questions concernant la présence. Vous devez noter toute demande d'extension.

— Une fois les membres de votre équipe partis, vous vous assurez que toute info sur la feuille de présence est lisible et vous notez toute information nécessaire à communiquer au Bureau des membres dans le champ « Notes ».