



Formation des référents

V2 – Janvier 2023



Formation des référents

- Le rôle du référent.e
- La sécurité
- Ouverture du magasin
- Fermeture du magasin
- L'hygiène
- Les procédures
- La communication
- L'accueil des coopérateurs.trices
- Planning des tâches
- Relevé des t° des frigos et chambres froides
- Réapprovisionnement des rayons
- Bons cadeaux, huiles essentielles, précommandes
- Fruits et légumes
- Caisse
- Applications des remises
- Produits en perte, périmés, à donner
- Rangement de la zone de livraison
- Remplissage des silos et bacs de vrac
- Service réception de produits
- Information et inscription des nouveaux coopérateurs.trices



Le rôle de référent.e

1. Le.la référent.e coordonne l'équipe de coopérateurs et coopératrices en service (entre 2 et 5 personnes)
 - En fonction du nombre et des besoins, on peut avoir 1 personne à l'accueil, 1 ou 2 à la caisse, les autres au remplissage des rayons ; cependant **tout le monde est polyvalent** en cas de besoin pour le remplissage des rayons et les tâches de ménage (en fonction des capacités de chacun).
2. **LE RÉFÉRENT NE PEUT PAS TOUT SAVOIR CONCERNANT LA COOP ET C'EST NORMAL !!!**

L'ensemble des procédures sont consultables sur place à l'accueil (classeur des procédures) ou en ligne sur Pop'Services <https://www.poplacoop.fr/les-procedures-de-pop-la-coop>.
3. Le référent s'assure du respect des règles d'hygiène et de sécurité
4. Le référent s'assure que les tâches prioritaires du service sont accomplies en premier lieu, puis les tâches secondaires

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ENGAGEMENT !

Vous pouvez compléter votre formation par la formation vrac, caisse, service administratif....



La sécurité

- Vérifier que le nombre de personnes présentes pour assurer le service est suffisant.
- Si le nombre minimum de personnes pour assurer le service n'est pas atteint, le Référent appelle des coopérateurs pour réunir une équipe minimum.
- En absence d'une équipe minimum (2 personnes dont 1 caissier) voir *procédure Fiche de poste Référent*), le Référent n'ouvre pas le service Vente du magasin.
- Le référent lance un appel aux coopérateurs.trices pour trouver des volontaires pour permettre d'ouvrir le service (Signal)
- En cas d'absence d'un coopérateur inscrit, on le signale après/pendant le service à support@poplacoop.fr
- En cas d'incendie ou d'autre incident, le référent coordonne l'évacuation du magasin (voir *procédure Référent*)

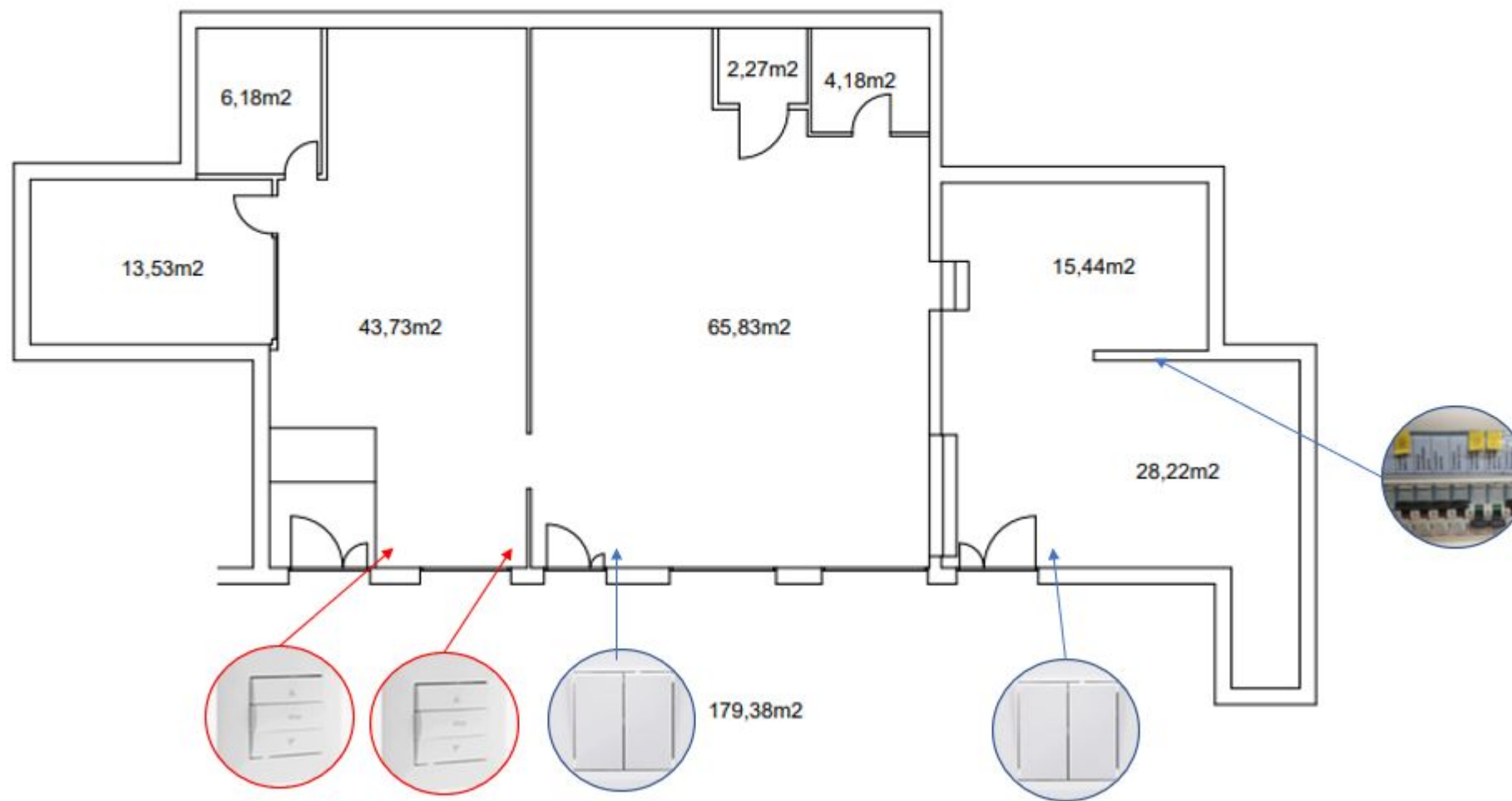
Ouverture du magasin

- LE TROUSSEAU DE CLÉS : se trouve dans un boîtier non loin du magasin. Il s'ouvre avec un code qui sera donné le jour de la formation. Le trousseau permet d'ouvrir la porte et le volet central. Durant le service on l'accroche dans le bureau.
- Un autre trousseau contient les clés des 2 autres portes, des volets mécaniques (derrière les caisses), de la boîte des bons cadeaux, du petit placard des huiles essentielles. Ce trousseau reste toujours dans le magasin, accroché dans le bureau.
- LES VOLETS ÉLECTRIQUES s'actionnent avec un interrupteur. Celui de l'accueil est caché derrière l'armoire à pain. Les autres sont facilement visibles. **Arrêter les moteurs en fin de course par le bouton central.**
- LES LUMIÈRES DU MAGASIN : les boutons électriques sont à côté des portes
- LES LUMIÈRES DE LA ZONE LIVRAISONS. Pour allumer et éteindre cette zone, il faut accéder au tableau électrique (sur le mur à droite des chambres froides, en face des poubelles). Les 3 interrupteurs signalés par un post-it jaune avec un soleil dessiné dessus allument/éteignent la zone de livraison et l'éclairage de l'épicerie. **Attention actionner seulement ces 3 interrupteurs sinon on risque d'éteindre des équipements nécessitant une alimentation permanente (chambres froides, frigo, connexion internet, caisses...)**



Les interrupteurs et les volets roulants

—→ Interrupteurs
—→ Volets roulants





Fermeture du magasin

- Lors de la fermeture, la porte d'entrée du magasin est fermée à l'heure prévue et pas avant. Le coopérateur qui arrive 3 mn avant la fermeture doit pouvoir faire ses courses. La fermeture de caisse ne commence que lorsque le dernier coopérateur a payé son panier.
- Les 30 minutes entre l'horaire de fermeture du magasin et la fin du service permettent de servir les derniers clients, finir de nettoyer/ranger, fermer le magasin, ramener les clés.
- **Quand on ferme, on ne doit pas rester seul. En cas de difficulté on est mieux à plusieurs.**
- Éteindre les lumières du magasin et celles de la zone des livraisons.
- Éteindre les lumières des frigos.
- **On n'éteint jamais les ordinateurs** du bureau qui doivent rester actifs 24/24 (fonctionnement du logiciel de caisse & stock, ...)
- **On n'éteint jamais les 2 caisses** (contrairement à ce qui avait été demandé jusqu'ici) car la mise à jour se fait aussi la nuit. Pour un gain d'énergie, les caisses se mettent en veille au bout de 15 min de non utilisation. **Cependant il convient de clôturer la session caisse bien évidemment.**
- Fermer l'ensemble des volets (manuels et électriques) et des portes. Laisser le trousseau de clés dans le bureau
- Si on a du mal à fermer portes ou volets, les noms et téléphones des coopérateurs.trices "de secours" sont affichés sur le panneau près de la fenêtre problématique. On peut également appeler à l'aide sur POP forum. Personne n'est jamais resté en galère sans secours !
- Rapporter le trousseau de clé (porte/volet central) au boîtier.





L'hygiène

- Les tâches principales relatives à l'hygiène sont indiquées sur le tableau des tâches situé sur le panneau d'affichage dans la zone de livraison
- En dehors de ce planning et en cas de besoin ponctuel, le référent met à contribution les coopérateurs.trices en service pour :
 - nettoyage du sol, plusieurs fois par jour autour des fruits et légumes et du vrac alimentaire
 - nettoyage des étagères
 - ...
- Le référent s'assure
 - du respect de la chaîne du froid dans la manipulation des produits frais (passage rapide des chambres froides vers les frigos, etc).
 - du respect des procédures concernant la manipulation des produits vrac.

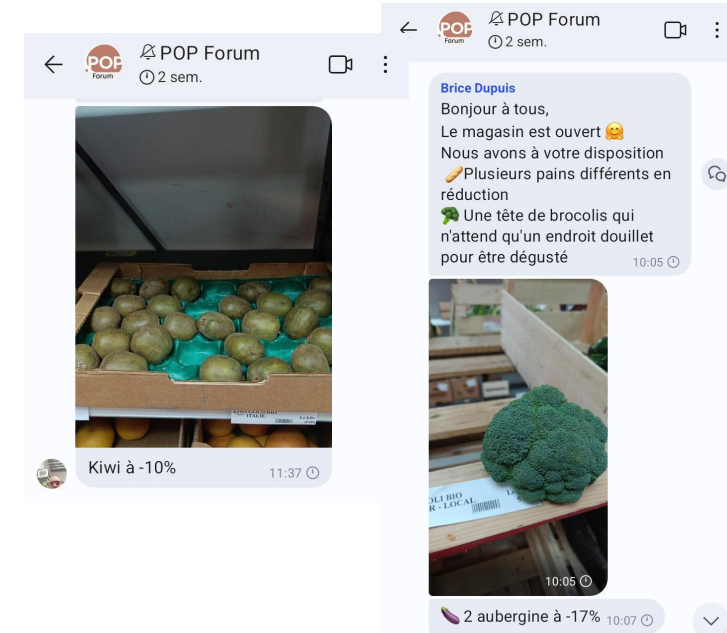
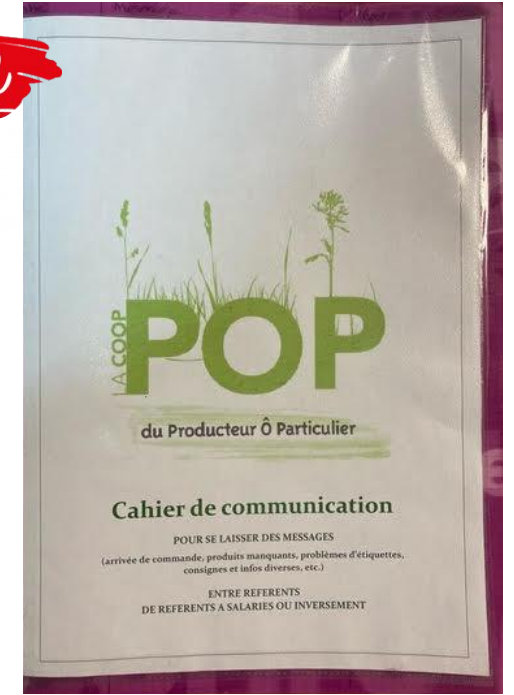


Les procédures

- Toutes les procédures sont disponibles:
 - dans le classeur à l'accueil
 - sur Pop Services :
<https://www.poplacoop.fr/les-procedures-de-pop-la-coop>.
- En cas de doute, consulte-les de suite
- Si une procédure ne te paraît pas claire, n'hésite pas à suggérer des modifications au cercle Exploitation

Nouveau

- Consultez le **cahier de communication** au début de chaque service pour vérifier les messages qui pourraient vous concerner. Pendant votre service, utilisez-le si vous avez un message à transmettre aux salariées ou au(x) prochain(s) référent(s).
- Durant son service le référent peut poster des messages sur POP forum avec des photos qui informent les coopérateurs et qui donnent envie de venir !
- Si des coopérateurs.trices ont des suggestions sur les produits et le fonctionnement du magasin, **2 cahiers de suggestions** sont à disposition : 1 à l'accueil et 1 à la caisse



L'accueil des coopérateurs.trices



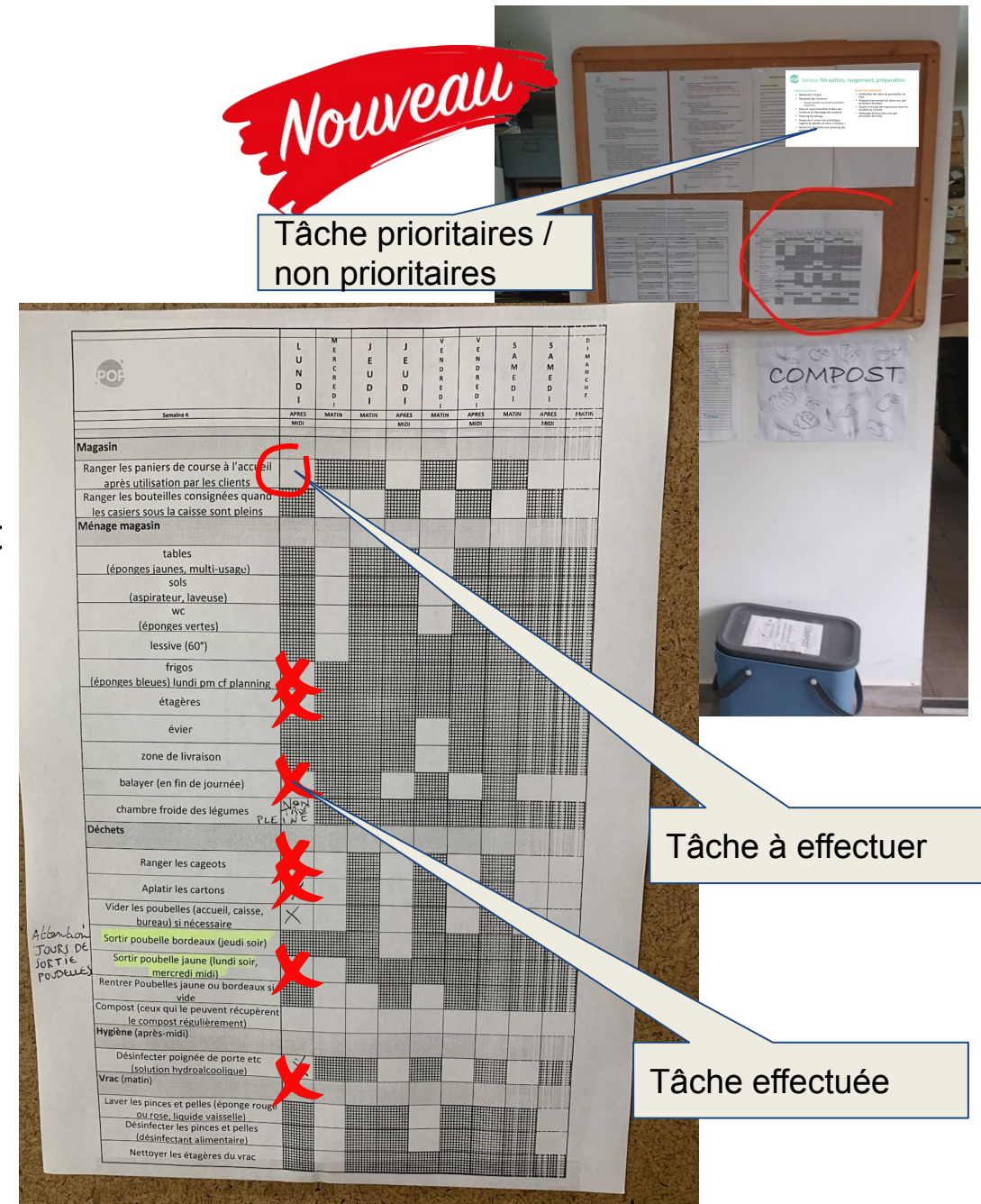
- L'accueil des coopérateurs.trices est réalisé par la personne à l'accueil
- Le référent peut cependant être appelé à gérer des cas exceptionnels
 - Le coopérateur a un ou deux services en retard (compteur à -3h ou -6h).
 - Il peut toujours faire ses courses.
 - **Statut bloqué:** le coopérateur a trois services ou plus en retard (compteur à -9h)
 - **la règle est qu'il ne peut plus faire ses courses. Notez son nom dans le cahier de communication et Recommandez lui de contacter le groupe Support (support@poplacoop.fr) pour trouver des solutions pour régulariser la situation.**
- Le référent ou la personne à l'accueil peut rappeler les points suivants :
 - faire son service est très important pour que vive Pop la coop et que nous puissions ouvrir le magasin dans de bonnes conditions
 - en cas d'absence, il est important de geler son compte
 - en cas de difficulté passagère à effectuer son service, il convient de contacter le support, par exemple pour geler son compte, ou pour être dispensé.e de service pour les raisons impérieuses
 - en cas de difficulté chronique à effectuer son service, il convient d'en discuter pour comprendre comment gérer cette situation

Ce processus est détaillé dans le [manuel du coopérateur](#), disponible sur la page d'accueil de Pop Service.

Statut	Scan	Commentaire
A jour de son service	 Ton compte temps est à 0h00	Le coopérateur a réservé son service du cycle courant et n'a pas de service de retard. Il peut faire ses courses.
Service à réserver sur le cycle	 Salut Céline ! Ton compte temps est à 0h00	Le coopérateur n'a pas encore réservé son créneau dans le cycle courant. Il n'a pas de service de retard. Il peut faire ses courses.
En alerte	 Julie Sub ! Ton compte temps est à 0h00	Le coopérateur a un ou deux services en retard (compteur à -3h ou -6h). Il peut toujours faire ses courses. Cet état d'alerte est valable jusqu'au cycle suivant tant qu'un service n'a pas été programmé.
Statut bloqué	 Bonjour Christophe ! Oups, vous êtes vraiment trop en retard sur ton devisé ! Votre compteur temps est à -9h00 !!!	Le coopérateur a trois services ou plus en retard. Il lui est impossible de faire ses courses tant que des services n'ont pas été réservés et le compteur revenu à 0h ou -3h ou -6h).

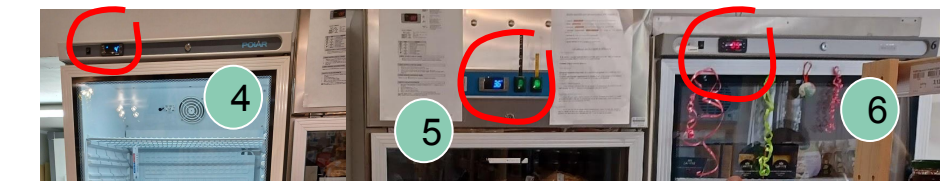
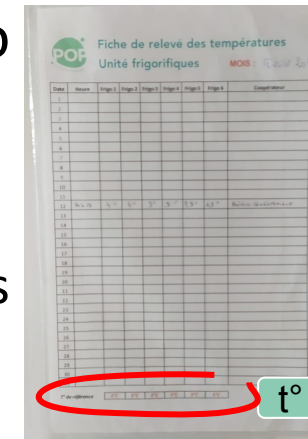
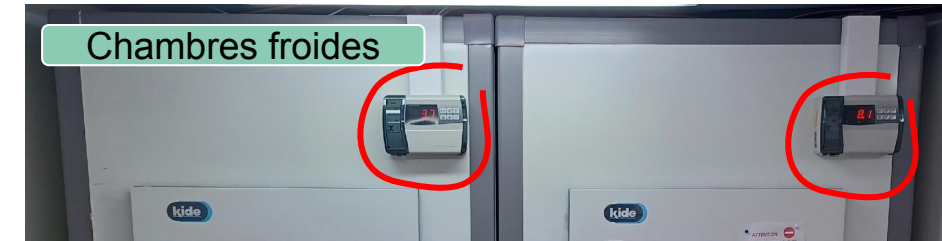
Planning des tâches

- Les tâches particulières à effectuer durant chaque services sont indiquées sur un tableau situé sur le panneau d'affichage dans la zone de livraison
- la lecture de ce tableau et de celui des livraisons permet un temps d'échange avec l'équipe en début de service
- **Les tâches doivent être cochées lorsqu'elles sont accomplies**
- Si lors d'un service l'équipe dispose de temps libre:
 - Essayer de rattraper des tâches qui n'auraient pas pu être accomplies précédemment
 - Essayer d'anticiper des tâches sur les services à venir
- Sur le panneau sont également affichées les tâches prioritaires et non prioritaires en fonction du type de service



Relevé des t° des frigos et chambres froides

- LES FRIGOS sont numérotés de 1 à 6 + le frigo double + les 2 chambres froides.
- Si on est en **service le matin**, on note la température des frigos sur la feuille présentée sur la tranche du frigo 6.
 - La température du frigo double se lit en bas à droite du frigo.
 - Sur le frigo 1: ouvrir la porte du haut à droite des chambres froides.
 - **les températures normales de fonctionnement des frigo sont indiquées tout en bas de la feuille de relevé**
- En arrivant le matin : on allume la lumière des frigos
- En partant on éteint **la lumière** des frigos.
 - **Attention, on n'éteint pas les frigos mais seulement la lumière.** Les indications sont notées sur chaque frigo : « lumière » et « ne pas toucher ».
 - A noter : le frigo 1 n'a pas de lumière ; on n'éteint pas la lumière du double-frigo (viandes)





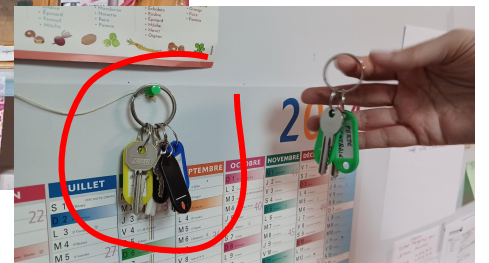
Réapprovisionnement des rayons

- **Epicerie:**
 - soigner le « frontal » : ramener les produits sur le devant, aligner les produits
 - mettre les dates de péremption les plus récentes devant
- **Frais:**
 - remplir les rayons des frigos très régulièrement avec les produits qui sont en chambre froide
 - mettre les nouveaux produits à DLC (date limite de consommation) plus longue derrière ceux à DLC plus courte
 - vérifier les DLC pour repérer les produits à vendre rapidement
 - les produits dont la DLC est dépassée ne peuvent être vendus et doivent être passés en perte (*voir Gestion de pertes*)
 - monter sur la table les œufs qui sont sous la table
- **Fruits & légumes:**
 - remplir les rayons régulièrement avec les produits qui sont en chambre froide
- **Vrac:**
 - le remplissage du VRAC est réservée aux coopérateurs.trices qui ont suivi la formation dédiée (*voir la procédure Mise en rayon du vrac*)

Bons cadeaux, huiles essentielles, précommandes

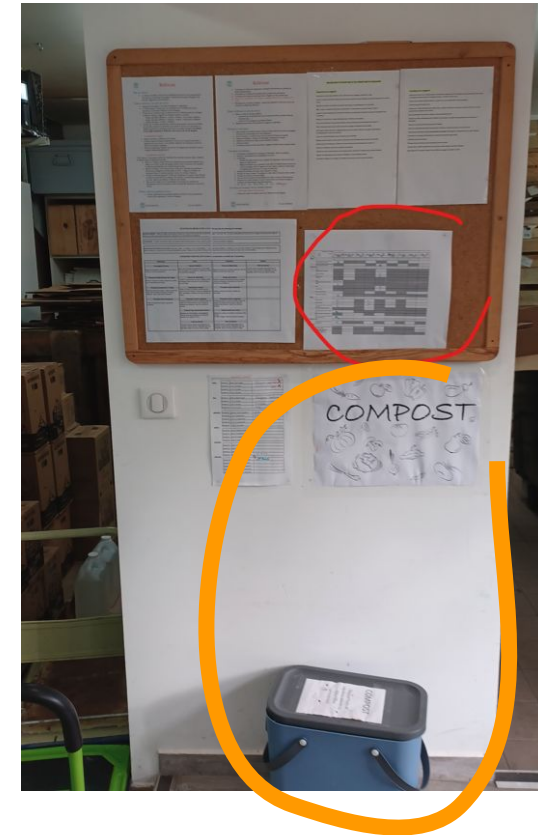
- Les **bons cadeaux** se payent à la caisse, c'est le référent qui va les chercher dans la boîte rouge dans le bureau, les remet au coopérateur qui les a achetés sur présentation du ticket de caisse et le référent remplit le talon de la liasse des bons cadeaux.
- Pour les bons cadeaux reçus en caisse : toujours porter la mention **"annulé le" + la date et et nom du caissier**.
- L'**armoire à huiles essentielles** est ouverte par le référent uniquement à l'aide de la clé qui est rangée dans le bureau
- Les **précommandes** sont données par le référent aux coopérateurs/trices. **Les coopérateurs/trices ne doivent pas se servir eux-même pour éviter les erreurs.**

Nouveau



Fruits et légumes

- Sur les chambres froides sont notés les fruits et légumes qui sont à ranger le soir au frais et ceux qui restent en rayon.
- On met autant que possible les produits rangés le soir sur les chariots roulants métalliques (rolls) pour les sortir rapidement et facilement le lendemain.
- Les fruits et légumes devant être jetés sont mis dans le **compost** (et non dans une poubelle)



Nouveau

- Au début de chaque service, le référent s'assure d'avoir au moins un.e caissier.e
- Le référent demande au caissier s'il maîtrise notamment **la gestion des produits Vrac, en particulier la tare**. Si ce n'est pas le cas:
 - le **manuel de caisse** est dans le tiroir de la caisse : c'est la "bible" !
 - Lire la procédure "Vrac en caisse" (dans le classeur ou sur Pop Services)
 - **Un kit permettant de s'entraîner au passage en caisse** des produits vrac se trouve dans le bureau sur les étagères vrac ; une note explicative "Gestion du vrac – Caisse – kit d'entraînement" est dans le kit, également sur Pop Services. Ne pas hésiter à utiliser le kit au début du service pour s'entraîner
- un code-barre est illisible ou non reconnu: le caissier saisit le code au clavier, prend une photo du code à barre et du produit pour que le référent puisse le signaler dans le cahier de "communication"





Application des remises



L'APPLICATION DES REMISES est du domaine de compétence du référent.

- Un guide concernant les remises est affiché dans le magasin.
- L'application des réductions doit être réservée au strict nécessaire et pas décidée trop facilement. Lorsqu'on est en service on sollicite en premier lieu à l'accueil les coopérateurs pour les inciter à acheter ce qui risque de se perdre, puis on les sollicite sur Signal
- Impact des remises:
 - Une remise de **17%** annule la marge qui permet de couvrir les charges fixes du magasin, **c'est une perte de 17 %**.
 - Une remise de **30%** double la perte

APPLICATION DE LA REMISE EN CAISSE : SCANNER D'ABORD LE PRODUIT AVANT DE TOUCHER SUR LA TOUCHE REMISE CORRESPONDANTE



Application des remises pendant le service

GENERAL

- avant d'appliquer une remise, on privilégie la communication (dans le magasin, via message sur Signal) pour inciter les coopérateurs.trices à venir acheter les produits

PAIN

- à la livraison du pain,
- mettre le pain de la veille dans des sachets à pain et appliquer une remise de 10% (noter sur chaque sac au marqueur)
- Appliquer une remise de 17% sur le pain de l'avant veille
- Le dernier jour de vente (lundi) s'il reste beaucoup de pain, on passe des messages et on applique éventuellement une remise de 30% en dernier recours

PRODUITS LAITIERS:

- Produits dont la DLC est le jour même: on applique 17% de remise
- S'il reste beaucoup d'un produit dont la DLC est proche (qq jours), on applique éventuellement une remise de 10%

VIANDE:

- Produits dont la DLC est le jour même: on applique 17% de remise
- Le dernier jour de vente (lundi) s'il reste beaucoup de viande en début de service on passe des messages et on applique éventuellement une remise de 10% (quantités modérées) voire 17% (quantités importantes) en dernier recours

EPICERIE:

- Produits abimés : remise éventuelle de 10%

FRUITS ET LEGUMES:

- Produits abimés : remise éventuelle de 10% ou 17% si les défauts des produits posent problème pour les vendre



Produits en perte, périmés, à donner

- **Produits « perdus » :**
 - les produits « perdus » : périmés, cassés ou prélevés pour l'usage du magasin (ex : papier wc) sont notés par le référent dans le **classeur vert** qui est rangé dans le bureau (en mettant bien le code de 13 chiffres qui permet d'identifier exactement la référence)
- **Produits donnés :**
 - les produits donnés aux paniers saint Vincent sont notés par Robert Casanova dans le classeur qui est rangé dans le bureau
- **Produits périmés :**
 - Les produits périmés (**DLC expirée**) qu'on n'a plus le droit de vendre se mettent dans le petit frigo blanc et se partagent entre les coopérateurs.trices en service après les avoir consigné dans le classeur des pertes produits (voir ci-dessus). L'idéal est de les avoir vendus avant !!!

Il existe 2 catégories de date limite pour les produits alimentaires :

- la date limite de consommation (**DLC**)
- la date de durabilité minimale (**DDM**) qui remplace la date limite d'utilisation optimale (DLUO).

Seul le dépassement de la **DLC** comporte un risque pour la santé. la **DLC** est indiquée sur les produits alimentaires périssables et emballés : viandes déjà découpées, charcuteries, plats cuisinés réfrigérés, yaourts... Une DLC est indiquée par la mention : **À consommer jusqu'au... suivie de l'indication du jour, du mois et éventuellement de l'année.**

La **DDM** est une date indicative. Une fois la date dépassée, le produit perd de ses qualités gustatives ou nutritives (baisse de la teneur en vitamines par exemple), mais n'est pas dangereux pour la santé. C'est le cas par exemple des produits secs, stérilisés, ou déshydratés (café, lait, jus de fruits, gâteaux secs, boîtes de conserve...). La date de durabilité minimale des produits est précédée de la mention : **“À consommer de préférence avant le...”** quand la date comporte l'indication du jour, ou **“À consommer avant fin ...”** dans les autres cas.c

Rangement de la zone de livraison

- Cartons à **plat** dans la poubelle jaune
- Cageots **empilés par taille** pour optimiser le rangement et éviter les chutes
- Cageots vidés (pas de “paille”, papier, résidus de légumes,...)
- les alvéoles pour les oeufs sont à ranger sur/dans les caisses de la Ferme Fontaine qui les récupère

Nouveau



Il est important de faire ceci au fur et à mesure du service et de laisser un espace propre et rangé pour le service suivant d'une part et pour que cette zone puisse être balayée et lavée comme le reste des surfaces du magasin

Remplissage des silos et bacs de vrac

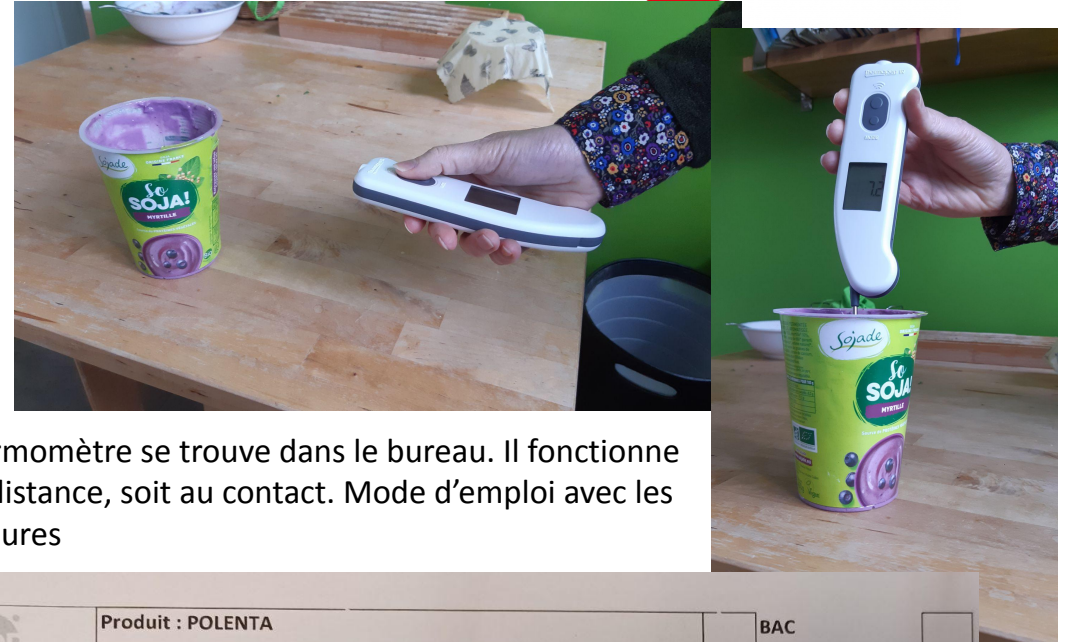


- Au début du service: demander si quelqu'un a été formé au remplissage du vrac. Si c'est le cas, le remplissage est une tâche non prioritaire des services mais importante.
- Vérifier que:
 - La personne a été formée
 - La personne a pris connaissance de la procédure « Mise en rayon du vrac »
- **Si ce n'est pas le cas, il ne faut pas laisser des personnes non formées effectuer des remplissages, et ce pour assurer l'hygiène et la traçabilité du vrac.**



Consulter les procédures pour chaque type de réception (pain, frais, épicerie, etc)

- Réception des produits Frais
 - toujours donner la priorité aux produits frais/froids sur les autres produits (quitte à interrompre une réception de produits non frais)
 - Idéalement effectuer une prise de température sur chaque palette de frais avant le départ du livreur.
 - Au minimum, faire un relevé de température en cas de doute sur la température des produits
- Réception des pains
 - On travaille à 2. On pointe tous les pains sur le bon de livraison.
 - On s'assure de bien ranger les pains sur la bonne étagère
- Réception des produits Vrac
 - Noter chaque réception de produit dans le **classeur du vrac** avec date, numéro de lot,...
 - Ranger le produit dans la caisse Vrac correspondante ou dans la chambre froide de gauche pour les produits sensibles



Le thermomètre se trouve dans le bureau. Il fonctionne soit à distance, soit au contact. Mode d'emploi avec les procédures

		Produit : POLENTA			BAC		
Commentaires :							
LIVRAISONS : une ligne par sac ou colis (1)							
Date de réception	Fournisseur	Contenance (2)	N° de lot	Date de Durabilité Minimale	Bac propre (O/N)	Date de mise en bac	Restant (3)
8 avril 2022	WEBULK	5	9251062	06/10/2022	O	15/04/2022	vide
					N		
					N		
					N		
8/09/22	Aigleline 120	5	68698001	28/02/23	N	16/09/22	Vide



Information et inscription des nouveaux coopérateurs.trices

- Le référent veille à ce que les personnes qui entrent dans le magasin soient renseignées et informées. Le document “[Comment faire connaître POP la Coop ?](#)” recense toutes les sources d’information
- Les référents lors de leur service au magasin peuvent présenter le fonctionnement de POP l’Association et POP en s’aidant, si nécessaire, du document «[Animer les réunions d’information](#)» pour couvrir tous les points importants
- Les référents peuvent éventuellement inscrire un nouveau coopérateur.trice:
 - utiliser le formulaire en ligne [Pré-souscription](#) pour préparer l’inscription sur l’ordinateur de l’accueil
 - Recevoir le montant de l’adhésion à POP l’Association et de la cotisation à POP la Coop : la mettre dans une enveloppe sur laquelle on note “*inscription coopérateur*” et mettre celle-ci dans la boîte à lettre à côté du tableau électrique zone livraison (boîte à lettre de caisse)
 - Prendre badge disponible dans l’armoire de l’accueil, noter le numéro dans le formulaire en ligne et remettre le badge au nouveau coopérateur



Comment faire connaître POP la Coop ?



Comment faire connaître POP la Coop ?

Pour vous aider à [bien 😊] faire la promotion de POP la Coop et à présenter la coopérative [efficacement 😊], pour faire connaître POP la Coop à vos amis, voisins, collègues, contacts associatifs..., vous pouvez :

- ✓ Offrir un *Bon d'Achat* (en vente au magasin) afin que vos amis viennent évaluer l'offre variée de POP la Coop
- ✓ Inciter vos collègues à venir faire un test d'achats à POP grâce au coupon *Offre d'Essai* disponible dans le meuble de l'accueil au magasin
- ✓ Recommander à vos voisins la lecture du remarquable site web de la coopérative
www.poplacoop.fr
- ✓ Répondre aux questions en parcourant la liste des questions posées les plus fréquentes
<https://www.poplacoop.fr/vos-questions>
- ✓ Proposer à vos contacts de participer à une réunion d'information au magasin ou à distance. Les dates sont indiquées sur le site web de POP la Coop
<http://www.poplacoop.fr/#Reunioninfo>
- ✓ Remettre la plaquette d'information de POP la Coop disponible dans le meuble de l'accueil
<https://www.poplacoop.fr/documents/2022/03/livret-de-presentation-de-pop-la-coop.pdf>
- ✓ Organiser une réunion de présentation de POP l'Association et POP la Coop et en expliquer le fonctionnement en lisant la fiche d'information dans le classeur de l'accueil
<https://www.poplacoop.fr/documents/2022/03/pop-la-coop-animer-une-reunion-d-information.pdf>



Faire connaître POP la Coop – V2

1

Novembre 2022



Besoin d'aide

En cas de problème **urgent (impactant le service)** je cherche de l'aide dans cet ordre :

- je consulte les procédures en magasin ou sur Pop Services
- je demande aux personnes présentes en magasin. Souvent on trouve quelqu'un ayant déjà rencontré le problème
- je consulte l'affichage qui liste des personnes à contacter en fonction du problème



Personnes à contacter en cas d'urgence au magasin

En cas de problème **urgent (impactant le service)** sur un des points suivants, voici la liste des personnes à contacter en priorité après avoir :

- consulté les procédures en magasin ou sur Pop Services
- demandé aux personnes présentes en magasin

Problème de caisse

- consulter le manuel de caisse en 1er lieu
- éteindre/rallumer la caisse/la balance en 2nd lieu
- Rodolphe
- Jean-Marc Voisin

Problème de fonctionnement des chambres froides/frigo:

- Jean-François Roux
- Céline Cierniewski, Eric Toffin

Problème de fonctionnement de la climatisation:

- Jean-François Roux
- Céline Cierniewski, Eric Toffin

Problème d'électricité, eau:

- Céline Cierniewski, Eric Toffin

Fonctionnement des ordinateurs (accueil, bureau), imprimantes, réseau/wifi:

- éteindre/rallumer l'équipement en 1er lieu
- si urgence modérée, support-membres@poplacoop.fr
- Christophe Toulemonde
- Sabine Jagot

Produits vrac

- Jean-François Roux, Yana toffin, Eric Toffin, etc. (tout le groupe Service Vrac)



d'avoir pris le temps de cette formation !

Toutes les suggestions d'amélioration des procédures sont les bienvenues !