COMPTE RENDU

Atelier thématique - Planification du bénévolat des membres

Présenté par Tom Boothe pour la Louve

Tous les points abordés dans la suite de ce compte-rendu sont répertoriés dans le Manuel des membres de la Louve.

La planification du bénévolat à la Louve suit toutes les règles et pratiques expérimentées pendant plus de 40 ans par la Park Slope Food Coop de New York. Son gros avantage : elle a fait ses preuves ! Cette réglementation est implémentée sur Odoo.

Voici quelques unes de ces règles

Chaque coopérateur doit 3 heures de vacation (=shift) chaque 4 semaines à la coopérative.

Le choix des créneaux de travail : 1er arrivé = 1er servi.

Les coopérateurs sont répartis en équipe. Une équipe = un créneau de vacation.

Chaque équipe compte de 20 à 27 personnes (selon l’horaire), un / deux coordinateurs et des équipiers.

Au sein d’une équipe, tout le monde est polyvalent et les coordinateurs veillent à ce que les membres changent de poste (accueil, caisse, tri des déchets, réassort, ménage) d’un créneau à l’autre ou même au sein d’un même créneau. A la Park Slope, c’est différent, les membres d’une équipe se sont spécialisés dans une ou plusieurs tâche(s).

Dans la planification des équipes de travail, il est indispensable d’avoir des effectifs minimums pour la caisse, la mise en rayon, etc. Sur un créneau horaire entier, prévoir 30% de main d’œuvre supplémentaire pour pallier aux absences, manques, etc… afin de ne pas mettre l’équipe en difficulté.

Il existe deux types d’équipes :

• Celles qui suivent les semaines ABCD et occupent le même créneau toutes les 4 semaines.

• Les équipes volantes : Travail sans horaire fixé, le service doit être réaliser au heures les moins prisées par les coopérateurs (le samedi matin ou soir...)

Il est important de conserver les mêmes personnes dans les équipes ABCD :

• pour créer du lien et un peu d’intimité dans une coop aux milliers de coopérateurs

• pour identifier les personnes qui ne conviennent pas à un poste (par exemple une personne trop enthousiaste à la caisse qui discute et ne s’applique pas assez à scanner correctement les codes-barres)

Les créneaux de vacation se chevauchent de 15 minutes, ce qui permet d’assurer un échange/un relai entre les coordinateurs.

La Louve fonctionne donc en semaine ABCD => Park Slope ont les mêmes semaines ABCD. Tom émet d’ailleurs le souhait sympathique qu’à l’ouverture de nos projets respectifs, nous puissions tous nous caler sur ce même calendrier.

Les coordinateurs d’équipes sont les témoins de la présence des membres qui doivent signer une fiche de présence à l‘arrivée et au départ. Actuellement, à la Louve, les coordinateurs sont 155. Depuis peu, les nouveaux suivent une formation. Les premiers coordinateurs s’étaient portés volontaires pour le poste. Aujourd’hui, ce sont les coordinateurs déjà en place qui essayent de repérer qui, dans leur équipe, pourrait devenir coordinateur.

En plus du coordinateur, des super-coordinateurs aide les groupes. Ce sont des personnes ayant plus de temps et qui peuvent assurer une amplitude horaire plus importante.

Tout l’enjeu de la réglementation relative aux créneaux de 3h est de trouver le bon équilibre entre être strict et souple. Le principe général : si un membre ne fait pas ses 3h, il doit en faire 2 x 3h à la place. Le coopérateur qui a manqué son service doit donc effectuer 2 rattrapages. Ceux-ci ne sont pas planifiés, le coopérateur se pointe sur n’importe quel créneau (bien sûr, il signe au début et à la fin) et il effectue les tâches que lui donne les coordinateurs de ce créneau. En général, il a droit au « plus sale boulot de l’équipe » !

Chaque coopérateur se retrouve alors dans un des 4 statuts suivants :

• “A jour” : il a effectué tous ses créneaux (ou ses rattrapages), tout va bien !

• “En alerte” : le coopérateur est dans la période de 28 jours qui suit son service manqué. Il a jusqu’à la fin de cette période pour faire ses 2 rattrapages. Il peut continuer à faire ses courses.

• “Suspension” : les 2 rattrapages n’ont pas été faits. Le coopérateur ne peut plus faire ses courses. Il a alors un « délai de grâce » pour conserver son créneau. Il peut alors demander une extension de ce délai de grâce à 6 reprises. Ça, c’est le côté très souple !

•“Désinscrit” : il ne fera plus partie de l’équipe

Quelques autres règles (mais il y en beaucoup d’autres) :

• le coopérateur peut prendre un congé temporaire (sur une période, il ne travaille pas, il n’achète pas). Cette période est de 2 mois minimum... sinon le coopérateur pourrait s’en servir pour faire sauter sa vacation de 3h sans être pénalisé par un rattrapage.

• En cas de congé parental : 12 mois sans travail bénévole avec possibilité de possibilité de faire ses courses, à répartir entre les 2 parents.

• Des tolérances sont accordées si maladie, handicap avec arrêt de travail.

• Des allégements de vacation existent pour les handicapés et les femmes enceintes (ils ne sont pas obligé de réaliser leur service.)

• Pour un déplacement ou des vacances par exemple - sur une durée ponctuelle : un système d’échange est géré en dehors de l’administration de la coop via un tableau d’affichage à l’entrée avec les « petites annonces ».

• A la Louve, un système de rattachement est autorisé : 1 adulte peut être rattacher à une autre personne. Aussi un seul service sera demandé pour les deux.

• Un enfant du foyer du coopérateur, à partir de huit ans, peut avoir une “carte enfant” pour faire les courses. Pour faire les 3h, il faut avoir minimum 16 ans.

La réunion d’accueil des membres est la plus importante. Tout repose sur le comité d’accueil qui explique les règles, le travail, rappelle la politique des prix et le choix des produits. Il est très important de faire comprendre tous ces points aux membres pour éviter les incompréhensions, les objections, la négativité.

À La Louve actuellement, les horaires sont :

Horaires vente : mardi au samedi 9h00-21h00 + dimanche 8h30-12h30

Horaire travail : mardi au samedi 6h00-22h00 + dimanche 7h15-13h00

A la Louve, c’est le “Bureau des Membres” qui gère la planification du bénévolat des membres. Son rôle va notamment consister à :

• Saisir les feuilles de présence

• Vérifier les rattrapages

• Gérer les cas particuliers: accident/malades/décès d’un proche

• Allonger les extensions

• Rajouter une personne rattachée

La liste est encore longue… De nombreux formulaires papier sont utilisés car cela permet de garder une trace.

Travailler au Bureau de Membres fait partie des vacations possibles.

Pour finir, Il faut prendre en compte le fait qu’il y aura des vols! Sur des milliers de personnes il y a forcément des personnes qui volent. A la Louve il n’y a pas de service de sécurité, on encourage la délation pour plusieurs raisons : quand on vole à la Louve on vole le temps de chacun des coopérateurs. De plus la politique de sanction est extrêmement clémente. L’objectif n’est pas de sanctionner mais que ça s’arrête. La première fois qu’on attrape quelqu’un on lui dit de reposer ou de payer. Ensuite, si on a des doutes on surveille la personne quand elle revient dans le magasin. C’est dans ce cadre, donc très rarement que l’on utilise les caméras de surveillance. Si on attrape la personne une seconde fois, elle passe devant un comité de discipline qui va étudier le cas. En général ça se termine là. La pire des choses qui puisse se passer est la radiation. A la Park Slope il n’est arrivé qu’une seule fois qu’ils appellent la police !